

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 039-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000053 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: NERY ALBERTO ACUÑA IDROGO
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 26 de mayo de 2017

VISTO:

El reclamo registrado por el Sr. Nery Alberto Acuña Idrogo en la Unidad de Peaje de Pomahuaca, indicado que el tránsito está obstaculizado desde el 12 de mayo en la noche y recién el 13 de mayo han enviado maquinaria pequeña que no ha solucionado limpiar el tramo de la carretera (Cuyca - Chiple). No es justo que esperen más de 18 horas para que limpien la carretera. Indica que es un reclamo de todos los pasajeros del bus CIVA.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2015-CD-OSITRAN, mediante la cual aprueban la Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. (en adelante El Reglamento), que rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la publicación del mismo.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposiciones Transitorias y Complementarias, y se agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria.
3. Que, el Sr. Nery Alberto Acuña Idrogo, identificado con DNI 17523248 (en adelante, el Reclamante), consignó un escrito en la Unidad de Peaje Pomahuaca, cuyo detalle se menciona en el Visto de la presente resolución.
4. Que, las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte S.A (en adelante la Concesionaria) previstas en el Contrato de Concesión (en adelante el Contrato) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante MTC), se circunscriben a la ejecución de los trabajos de construcción, rehabilitación, mejoramiento, conservación, mantenimiento y operación de los Tramos Viales del Eje Multimodal Amazonas Norte, que comprende desde Paita hasta Yurimaguas.
5. Que, durante los primeros meses del presente año se han presentado precipitaciones extraordinarias como consecuencia del Fenómeno del Niño Costero, de forma continua, simultánea e imprevisible, y han ocasionado grandes afectaciones en la infraestructura vial concesionada. Tal fue el grado de magnitud de los desastres ocurridos que el Estado Peruano mediante Decreto Supremo N° 011-2017-PCM declaró en Estado de Emergencia los departamentos de Tumbes, Piura y Lambayeque. Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 012-2017-PCM se declaró en Estado de Emergencia 47 distritos de las provincias del Datem del Marañón, Alto Amazonas, Loreto, Requena, Maynas, Ucayali y Mariscal Ramón Castilla del departamento de Loreto y mediante Decreto Supremo N° 014-2017-PCM se declaró en Estado de Emergencia los departamentos de Cajamarca, Ancash y La Libertad. Posteriormente debido a las persistencias de las lluvias y grandes afectaciones, los Estado de Emergencia han sido prorrogados mediante Decreto Supremo N° 034, 035, 040, 052, 054 y 055-2017-PCM. Todos los eventos acaecidos adoptan el carácter de imprevisibles, siendo que las afectaciones no son originadas por causas imputables a la Concesionaria.
6. Que, respecto a lo indicado por el Reclamante, cabe aclarar que después de la recepción de la ocurrencia de un evento, el personal de mantenimiento y seguridad asignado a cada sector realiza una evaluación sobre la pertinencia de la atención, tomando en cuenta las condiciones del lugar y el tiempo, en tanto que por medidas de seguridad las maquinarias y el personal no están autorizados a salir para atender un evento de noche, ya que se estaría poniendo en riesgo su vida e integridad.
7. Que, en este caso específico, la Concesionaria dispuso los recursos concordantes con el evento, brindando la transitabilidad dentro del plazo establecido en el Contrato de Concesión. La Concesionaria cumple cabalmente con sus obligaciones, en tanto que viene disponiendo de los recursos, equipos y personal para realizar la limpieza y reparaciones de los daños, atendiendo una programación de mantenimiento y priorizando aquellos sectores más afectados, en el marco de los términos establecidos en el Contrato y no dejando de brindar transitabilidad a lo largo de la carretera concesionada, no dejando de atenderlas en ningún momento.
8. Que, los usuarios deben procurar el deber de cuidado necesario para evitar poner en peligro su vida y la de los demás usuarios, el cual se plasma en las normas jurídicas, normas de la experiencia, destinadas a orientar diligentemente su comportamiento como conductores.
9. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con el literal VII.7 del Reglamento y del Artículo 40 de la Sección I del Capítulo II del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Nery Alberto Acuña Idrogo.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Juan de la Riva #155 – Tarapoto o a la dirección electrónica neryacuna@hotmail.com, ambas consignadas por el Reclamante en su reclamo, para ser notificado.

TERCERO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

CUARTO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento. Así como artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

QUINTO: La Concesionaria IIRSA Norte S.A., trabaja permanentemente para brindar a los usuarios de la carretera un servicio de calidad. Asimismo, nuestro Centro de Control de Operaciones – CCO (Tel. 073-323204, RPM #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.