

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 055-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000022 – UNIDAD DE PEAJE UTCUBAMBA
RECLAMANTE: CARIDAD NIEVES DE PIZARRO
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 15 de setiembre de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Caridad Nieves de Pizarro, quien indica que la carretera se encuentra en mal estado y que los baños se encuentran sucios.

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, la Sra. Caridad Nieves de Pizarro identificada con DNI 03830611 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba, indicando que la carretera se encuentra en mal estado y que los baños se encuentran sucios.
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, la Reclamante no precisa el sector sobre el cual hace referencia al mal estado de la vía, pese a ello es preciso informar que gran parte de la vía concesionada ha sufrido los embates de la naturaleza como consecuencia del Fenómeno de "El Niño Costero", el cual se presentó durante los primeros meses del presente año, con fuertes precipitaciones acaecidas de manera continua, simultánea e imprevisible, ocasionando diversas afectaciones consistentes, en el caso de algunos sectores puntuales la pérdida del paquete estructural.
6. Que, frente a los daños que la carretera concesionada sufrió como consecuencia del Fenómeno de "El Niño Costero", la Concesionaria ha desplegado y continua desplegando sus recursos (personal y maquinaria) para intervenir mediante trabajos de rutina, consistentes en la reconformación de la plataforma, la reconstrucción de alcantarillas, control de erosiones, construcción de desvíos, bacheos superficiales y profundos, entre otras labores; a fin de recuperar, mantener y mejorar la transitabilidad de la vía y consecuentemente salvaguardar la seguridad de los usuarios, procediendo de acuerdo a lo estipulado en el Contrato.
7. Que, muchos de los sectores precisan de intervenciones que escapan del alcance de las labores que se vienen realizando, por lo que de acuerdo al Contrato deben ejecutarse obras de mayor envergadura, las cuales dependen absolutamente de la aprobación del MTC y del organismo regulador. Al respecto, la Concesionaria ha presentado los informes técnicos correspondientes para aprobación. Cabe indicar que esta atención responde a un procedimiento establecido en el Contrato.
8. Que, adicionalmente es preciso indicar que la Concesionaria ejecuta labores de conservación y mantenimiento a lo largo de la vía concesionada, de acuerdo a los términos estipulados en el Contrato de Concesión y utilizando los mecanismos que dicho documento recoge. El cumplimiento de ello es oportunamente verificado por el OSITRAN en su calidad de organismo regulador, quien emite la conformidad respecto a los niveles de servicio de la carretera.
9. Que, respecto a la falta de aseo en los servicios higiénicos mencionado por la Reclamante, se procedido con la verificación de dicho estado corroborándose de manera inmediata que los servicios higiénicos se encuentran en perfecto estado y debidamente aseados, siendo que la Reclamante no ha presentado las pruebas que sustente lo contrario.
10. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por la Sra. Caridad Nieves de Pizarro.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Mza. P Lote 6 – Urb. Los Cocos del Chipe (Ref. Frente al Colegio Montessori) – Piura 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.

