

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 026-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000039 – PÁGINA WEB
RECLAMANTE: JESUS ANTONIO LUNA VICTORIA SANTA MARIA
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 13 de julio de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jesus Antonio Luna Victoria Santa Maria, quien indica que la empresa Concesionaria IIRSA Norte es demasiado irresponsable al publicar un comunicado que todos los usuarios de la vía Tarapoto – Yurimaguas han seguido, en tanto que el comunicado publicado el 15 de junio del presente a las 12:53 horas, señalaba que el tránsito Tarapoto – Yurimaguas estaría sin restricciones, sin embargo, señala haber estado varado más de 8 horas acompañado de niños enfermos y sin medicamentos, complicándose actualmente su salud, teniendo que encontrarse por ahora hospitalizados en las inmediaciones de la vía; menciona además que no existía ni un personal de la empresa que circulara brindando información acerca de la apertura del pase.

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. Jesus Antonio Luna Victoria Santa Maria identificado con DNI 19096057 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la página web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito 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 y la vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia de todos bienes que forman la infraestructura concesionada, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
6. Que, debido a la falta de información respecto al día al que se hace referencia el Reclamante, la Concesionaria, a través del Centro de Control de Operaciones, remitió un email a la dirección electrónica consignada por el Reclamante en su reclamo, a fin de que precise el día y la hora en que precisa estuvo varado, siendo necesario ello, ya que no queda claro de la lectura del reclamo.
7. Que, el Reclamante no ha precisado la fecha y hora del suceso respecto del cual se ha presentado el inconveniente señalado en su reclamo; no pudiendo resolver en ese extremo. Sin perjuicio de ello, se informa al Reclamante que en la semana (de la fecha que hace alusión en su reclamo), la Concesionaria ha intervenido con trabajos de recuperación de transitabilidad en el sector del km 17+200 al km 17+600, sin embargo, se ha dado aviso a los usuarios desde las unidades de peaje. Asimismo, se precisa que las interrupciones en el tránsito, para el desarrollo de las labores, no se han extendido por más de seis (06) horas, siendo este el límite establecido por el Contrato de Concesión, por lo que no se ha incumplido con ninguna de las obligaciones contractuales que la Concesionaria viene cumpliendo a cabalidad.
8. Que, la Concesionaria lamenta profundamente la situación descrita por el Reclamante, toda vez que el fin último de la concesión es brindar el mejor servicio de calidad y una adecuada transitabilidad la vía concesionada, especialmente en los sectores inestables, por lo que la ejecución de actividades de este tipo son sumamente necesarias para reducir los riesgos que los fenómenos naturales puede ejercer sobre diversos sectores de la carretera.
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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Jesus Antonio Luna Victoria Santa Maria.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Comercio N° 835 – Yurimaguas (Ref. Barrio La Loma – Frente a posta de La Loma) o a la dirección electrónica juvsam@hotmail.com, consignadas por el Reclamante 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.

