

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 029-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000071 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: NURY HEREDIA CARRASCO
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 13 de septiembre de 2019

VISTO:

El reclamo asentado por la Sra. Nury Heredia Carrasco en la Unidad de Peaje de Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte quien precisa que en el trayecto de Jaén a Chiclayo, a la altura de unos kilómetros de Pucará su carro marca Urban de placa M2T420, ha sufrido un golpe de una piedra en la parabrisas, dejándole averiada, que ocasiona un costo por una piedra de la pista. Esperando un pronta respuesta.

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 Sra. Nury Heredia Carrasco, identificado con DNI 27692592 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte, indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. Que, es preciso mencionar previamente 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), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados 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, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo a las programaciones semanales, informes mensuales y anual. Dichas labores son verificados por el Regulador. Demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
6. Que, en la carretera circulan múltiples unidades livianas, pesadas y vehículos menores, con diferente tipo de carga, por lo que la Concesionaria dispone del personal para la atención de las labores de mantenimiento y conservación en conformidad con su programación por tramos.
7. Que, cualquier circunstancia fortuita no puede ser imputada a la Concesionaria, quien cumple los términos establecidos en el Contrato.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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 la Sra. Nury Heredia Carrasco.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Las Diamelas 109 - Jaén o en la dirección electrónica nurhyamore@hotmail.com, consignadas en su Reclamo.

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

CUARTO: La 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,


RAFAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.


