

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 029-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000016 – UNIDAD DE PEAJE MOCCE
RECLAMANTE: HUGO SUÁREZ BECERRA
RECLAMO: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Piura, 17 de junio de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Hugo Suárez Becerra, quien manifiesta que mientras circulaba por el sector conocido como "La Guitarra" perteneciente a la carretera Olmos – Lambayeque, sufrió la caída a un hueco, lo cual generó daños sobre su vehículo, tales como el doblamiento de los aros laterales derechos, rotura del soporte del motor y dirección del vehículo.

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. Hugo Suárez Becerra, identificado con DNI N° 80609747 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Mocce, manifestando que mientras circulaba por el sector conocido como "La Guitarra" perteneciente a la carretera Olmos – Lambayeque, sufrió la caída a un hueco, lo cual generó daños sobre su vehículo, tales como el doblamiento de los aros laterales derechos, rotura del soporte del motor y dirección del vehículo.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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 Paíta hasta Yurimaguas.
5. Que, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, 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.
6. Que, la Concesionaria atiende diligentemente el mantenimiento y conservación de la carretera a fin de asegurar no sólo la transitabilidad, sino también la seguridad de los usuarios que hacen uso de ella.
7. Que, respecto a la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, hasta el mes de noviembre de 2014 ha venido siendo administrada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – PROVIAS Nacional, siendo que en diciembre de 2014 ha sido transferida su administración a la Concesionaria IIRSA Norte S.A. A partir de esta fecha, la Concesionaria, viene efectuando trabajos de mantenimiento en dicho sector (limpiezas, reposiciones, desbroces, demarcaciones, bacheos en calzada, etc.), a fin de mejorar las condiciones de la vía. Asimismo, desde el mes de noviembre de 2015, la Concesionaria viene ejecutando labores como: rehabilitación de estructuras de concreto, sellado de juntas en puentes, encauzamiento y protección de los cauces de puentes y alcantarillas.
8. Que, sin perjuicio de las labores que se vienen realizando, la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque requiere la ejecución de actividades de rehabilitación, cuya definición se encuentra pendiente por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
9. Que, pese al indicar en su reclamo que su vehículo sufrió un desperfecto, en el Centro de Control de Operaciones – CCO, no se registra ninguna solicitud de activación del servicio de grúa y/o auxilio mecánico. Por otro lado, tampoco se ha alcanzado con el reclamo ninguna evidencia del daño alegado sufrido por su vehículo, que permita determinar la causa del mismo o su relación con las circunstancias descritas en el reclamo.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Hugo Suárez Becerra.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución en la dirección Calle Diego Ferre N° 179, distrito de Jayanca, Lambayeque o a la dirección electrónica hsb624@hotmail.com, 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 y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

QUINTO: La Concesionaria IIRSA Norte 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,



GERMAIN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.