RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 015-2017-GG-IIRSANORTE

CARGO

RECLAMO N°: 000021 – PÁGINA WEB
RECLAMANTE: EMILI JUSTICIA SEGOVIA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 03 de abril de 2017

VISTO:
La comunicación consignada por el Sr. Emili Justicia Segovia, a través de la página web de la Concesionaria IIRSA Norte, quien indica que la información aportada por el CCO es poco veraz o parcial, lo cual provoca que no se sepa cómo actuar en caso de emergencias, asimismo, indica que como Concesionaria deben proveer los sistemas de comunicaciones suficientes y necesarias para poder determinar el riesgo de los pasajeros. Adicionalmente, precisa que se debe de disponer de personal educado que no responda "confórmese con la información dada" y cuelguen el teléfono. Menciona además que en cualquier caso está claro que se quiere vender la imagen de Concesionaria responsable, pero la realidad es que se deja mucho que desear, siendo preocupante el nivel de incumplimiento de las condiciones de la Concesión, poniendo en riesgo a personas por una manifiesta incapacidad de gestión de las contingencias derivadas del clima, ya que se han sufrido interrupciones de más de 60 horas en la vía, aun cuando el CCO informaba de que existía pase, por lo que solicita que se informe verazmente y se transmita la información de manera correcta.

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. Emili Justicia Segovia, identificado con Carnet de Extranjería N° 001049133 (en adelante, el Reclamante), consignó su comunicación a través de la Página web de la Concesionaria IIRSA Norte, indicando que la información aportada por el CCO es poco veraz o parcial, lo cual provoca que no se sepa cómo actuar en caso de emergencias, asimismo, indica que como Concesionaria deben proveer los sistemas de comunicaciones suficientes y necesarias para poder determinar el riesgo de los pasajeros. Adicionalmente, precisa que se debe de disponer de personal educado que no responda "confórmese con la información dada" y cuelguen el teléfono. Menciona además que en cualquier caso está claro que se quiere vender la imagen de Concesionaria responsable, pero la realidad es que se deja mucho que desear, siendo preocupante el nivel de incumplimiento de las condiciones de la Concesión, poniendo en riesgo a personas por una manifiesta incapacidad de gestión de las contingencias derivadas del clima, ya que se han sufrido interrupciones de más de 60 horas en la vía, aun cuando CCO informaba de que existía pase, por lo que solicita que se informe verazmente y se transmita la información de manera correcta.
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, 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. Cabe precisar que las obligaciones previamente descritas son reguladas por el órgano competente OSITRAN, quien emite conformidad respecto a ellas, tales como el mantenimiento de la vía concesionada, asimismo efectúa la fiscalización de la labores de administración de la Concesionaria respecto a los bienes concesionados del Estado Peruano.
5. Que, respecto a la comunicación del Reclamante, la misma considera información de carácter general, sin concretarse ningún caso particular, que permita determinar alguna falta de cumplimiento de las obligaciones por parte de la Concesionaria.
6. Que, la Concesionaria informa oportunamente a través de los mecanismos establecidos en el marco de los términos del Contrato de Concesión (medios de comunicación, Unidades de Peajes, Centro de Control de Operaciones, Centro de Operaciones del Ministerio de Transportes y Comunicación y todos los medios posibles), a los usuarios de la vía, sobre el comportamiento de la infraestructura vial en los diversos tramos de la carretera IIRSA Norte, a fin de que tomen las previsiones y acciones que cada caso amerite. No dejándose de cumplir las obligaciones establecidas, las cuales son supervisadas por el organismo regulador correspondiente.
7. 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. Emili Justicia Segovia.
SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección Urb. Cocos del Chipe Mz. R Lt. 1 - Piura o a la dirección electrónica eajusticia@gmail.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 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 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.

05/04/2017
09:15 horas
001049133