

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 019-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000050 – PAGINA WEB
RECLAMANTE: JORGE ARBOCCO GALLARDO
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 24 de junio de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jorge Arboccó Gallardo a través de la Página Web de la Concesionaria IIRSA Norte, quien manifiesta que camino a Bagua hubo derrumbe, el 05 de junio en la noche (8:00 pm), llamó a la Concesionaria y le indicaron que se arregla de día el pase y no en las noches. Precisa que se debe tener atención de emergencias 24 horas. No es posible que esto solamente sea por el día siendo necesario un servicio permanente de atención de 24 horas.

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. Jorge Arboccó Gallardo, identificado con DNI 07764512 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Olmos 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, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona, los servicios obligatorios de Central de Emergencia, Servicios de emergencia de auxilio mecánico y grúa, oficina para uso de la Policía Nacional del Perú y Sistema de comunicación de emergencia en tiempo real (Postes SOS), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
6. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, corresponde indicar que, por lineamientos de seguridad de la Concesionaria, ante este tipo de eventos (derrumbe o activación de quebradas), las cuadrillas de mantenimiento no pueden desarrollar labores durante la noche; no obstante desde las 6:00 am, se inician las labores con maquinaria para liberar la vía plenamente.
7. Que, sin perjuicio de ello, cabe mencionar que el sector contaba con la señalización provisional, la cual se mantiene a fin de que los usuarios tomen sus precauciones al momento de transitar por el sector.
8. Que, los servicios obligatorios que brinda la Concesionaria se mantienen durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Sin embargo, la ejecución de los trabajos en la vía concesionada consideran siempre el factor seguridad y minimizar el riesgo potencial al que se puede estar expuesto.

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 y Solución de Controversias de OSITRAN;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Jorge Arboccó Gallardo.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Jr. Benavides 317, Moyobamba, San Martín - Perú o jorge.arbocco@gmail.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.