

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 024-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000055 – PAGINA WEB
RECLAMANTE: PAUL SILVA BRINGAS
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 08 de julio de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Paul Silva Bringas, a través de la Página Web de la Concesionaria IIRSA Norte, quien menciona que pertenece a una empresa de transportes que transita todos los días por la ruta de Talara a Tarapoto, reportando que tienen bastantes averías, roturas de suspensiones neumáticas o bolsas de aire, a la altura del km 538 en la localidad de Pacayzapa. Precisa que esta situación se ha reportado en las unidades de peaje, pero hasta la fecha no se toma acción, lo que puede ocasionar accidentes graves debido al hundimiento de la pista.

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. Paul Silva Bringas, identificado con DNI 18215009 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través de la Página Web 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 Paíta hasta Yurimaguas y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, respecto a lo asentado por el Reclamante, es necesario mencionar que algunos sectores del Tamo 02 de la carretera IIRSA Norte (entre Moyobamba y Tarapoto) se encuentran afectados por su comportamiento geológico que agravan su condición de inestabilidad, lo cual se ha incrementado debido al último periodo lluvioso y el sismo presentado el pasado mes de mayo de 2019.
6. Que, específicamente en el sector mencionado por el Reclamante, la Concesionaria ha solicitado y sustentando ante el Regulador, la necesidad de intervenir con trabajos de un alcance distinto al de mantenimiento rutinario y de emergencia que brindamos a la carretera en toda su longitud, que permitan atender su condición de inestabilidad. A dicha entidad, le corresponde efectuar la evaluación y análisis técnico correspondiente, a fin de brindar opinión técnica favorable que permita a la Concesionaria iniciar la ejecución de las evaluaciones e intervenciones que se precisen.
7. Que, sin perjuicio de lo manifestado, la Concesionaria mantiene el sector señalizado, mediante letreros de aviso y señales preventivos del cuidado en el manejo y la reducción de la velocidad, así como la advertencia de Hundimiento, con paneles y tachas reflectivas, para el cuidado en el manejo nocturno.
8. Que, sin perjuicio de lo mencionado, en la última semana personal de la Concesionaria y del Regulador, han efectuado un recorrido por el sector, determinando la necesidad de intervenir a la brevedad. En ese sentido, la Concesionaria viene efectuando las gestiones y desplegando los recursos a fin de atender el sector en el más breve plazo.
9. Que, respecto a las mencionadas averías en los vehículos, se precisa al Reclamante que no se ha recepcionado reclamo alguno en torno a ello, no pudiendo verificarse que dichas situaciones se deban específicamente a la circulación de los vehículos por el sector en cuestión.
10. Que, en general, la Concesionaria viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales y anual, los cuales son verificados por el Regulador; demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que se procure la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
11. Que, finalmente, personal de la Concesionaria se ha comunicado con el Reclamante a fin de solicitar su dirección, en tanto que en el Reclamo no lo consigna.

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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Paul Silva Bringas.

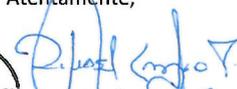
SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Vía de Evitamiento La Encalada Trujillo (Referencia a 100 metros del Ovalo La Marina) y electrónica seguridadysalud@dag.com.pe, precisada por el Reclamante para ser notificado.

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,


RAPHAEL CARIPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

