

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 029-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000156 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: DIAZ DIAZ EDWIN
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 07 de junio de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Díaz Díaz Edwin, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“No me siento conforme con el mantenimiento de la pista del km 037+000 al 042+000 del tramo Olmos - Pomahuaca porque hay muchos huecos, no se está haciendo el mantenimiento correspondiente, no rellenan los huecos por piedras que caen en el sector. Trabajen ya que por algo pagamos Peaje, para el mantenimiento de las pistas, he visto que solo trabajan en la pista que está en buen estado y no arreglan nada del sector ya antes mencionado. En los sectores críticos no se les ve trabajando. Es todo en cuanto tengo que reclamar.”*

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. Díaz Díaz Edwin, identificado con DNI 27996914 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., 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.
5. Que, respecto a lo precisado por la Reclamante, el área responsable remitió el descargo correspondiente, en el cual se indicó lo siguiente:
 - a. La Concesionaria ha realizado y continúa realizando trabajos en la superficie de rodadura como bacheo en calzada y bacheo en vía en afirmado.
 - b. Asimismo, ha ejecutado trabajos de limpieza de material de derrumbes de la calzada y berma, con la finalidad de mantener la transitabilidad y seguridad de los usuarios en la vía.
6. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, es necesario mencionar que en el Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, se ubican sectores que han sido afectados debido a las precipitaciones suscitadas y su comportamiento geológico por su condición de inestabilidad que ostentan.
7. Que, la Concesionaria ha solicitado y sustentando ante el Regulador, la necesidad de intervenir en estos sectores con trabajos mayores (Obras Accesorias), en tanto que las labores de mantenimiento rutinario y de emergencia desplegadas ya no son suficientes para atender la condición de inestabilidad de los mismos. Corresponde al Regulador efectuar la evaluación y análisis técnico correspondiente a fin de brindar opinión técnica favorable que permita elaborar los expedientes técnicos que deberán ser aprobados por el Concedente.
8. Que, la Concesionaria ha realizado y 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 de los usuarios que utilizan la infraestructura.
9. Que, el Concesionario mantiene los sectores correctamente señalizados, mediante letreros de aviso y señales preventivas para el 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.

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. Díaz Díaz Edwin

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Ayacucho N° 233- Jaen (Ref. 02 Cdras Pte. Pardo Miguel) y/o dirección electrónica edwindiazd12@hotmail.com consignada 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 recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco@iirsanorte.com.pe

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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Información del documento

- Nombre del archivo: 314JN4Pd-Resolución de Gerencia N 029-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: d9960050-8f5c-4667-8573-87e31976729a
- Código de Validación: a2333f0b-cb77-4504-b331-d5f759063012

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(ssandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin a2333f0b-cb77-4504-b331-d5f759063012

08/06/2021 13:01 13:01