

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 060-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000111 – UP OLMOS
RECLAMANTE: SOLANO TERRONES PEDRO
MATERIA: TIEMPO DE ESPERA EN COLA

Lima, 28 de diciembre de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Solano Terrones Pedro, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Sr. Gerente de IIRSA NORTE, el motivo es el sgte: Que habiendo un lugar por donde puedan dar pase nos dificultan con 120 minutos en el transito a la altura de Hualapampa, es pedido por que los Buses llevan algunos niños y pasajeros de edad, es motivo que pido para que nos den la movilidad y no nos detengan lo considero injustamente. Gracias Espero su comprensión.”*

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. Solano Terrones Pedro, identificado con DNI 01051454 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos 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, en fecha 09 de diciembre del presente, fecha en que asentó su Reclamo, la Concesionaria se encontraba ejecutando trabajos correspondientes a la Obra Accesorias Km 60+100 - km 65+500 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado (sector Hualapampa), disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales, los cuales son verificados por el Regulador.
6. Que, en fecha 18 de noviembre del presente, la Concesionaria informó a los usuarios a través de su página web y redes sociales respecto del cierre de tránsito por obras, en el cual se comunicó que debido a la ejecución de los trabajos en el sector Hualapampa km 60+100 - km 65+500 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado el pase sería restringido de lunes a sábado desde el 28 de noviembre del presente hasta el 31 de enero del 2022. Asimismo, el horario publicado detalló las horas de cierre y apertura para pase vehicular en el mencionado sector.
7. Que, la Concesionaria ha tomado estas medidas a fin de realizar los trabajos salvaguardando la seguridad de los usuarios que hacen uso de la vía.
8. Que, en su comunicado, la Concesionaria solicitó a los usuarios tomar las medidas de precaución:
 - a) Respetar la señalización y medidas de seguridad del lugar.
 - b) Consultar el estado de la transitabilidad en la vía al Centro de Control de Operaciones (CCO) a través de los teléfonos: Línea Gratuita: 0800-00369, Fijo: 073-323204, RPC: 989 008 811, RPM: #973882351.
 - c) Evitar realizar maniobras riesgosas que pongan en peligro su integridad.
9. Que, la Concesionaria ha cumplido con informar al Regulador de estas medidas de restricción de tránsito mediante comunicación formal con carta.

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. Solano Terrones Pedro.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Nueva Cajamarca 246 o en el celular 900292479 consignados 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: srrWh9gv-Resolución de Gerencia N 060-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: b1a189c7-4baf-47ad-a61f-629abdc8d2e
- Código de Validación: 5d55ca8a-2dfd-4223-bb1b-711f407b17f5

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 5d55ca8a-2dfd-4223-bb1b-711f407b17f5

28/12/2021 18:29 18:29