

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 026-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000163 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: SILVANNA BILLERI ANDREA
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 09 de mayo de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Silvanna Billeri Andrea, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“La semana pasada mientras me dirigía por el km 046+000-047+000 viniendo de Tarapoto hacia Yurimaguas esta terrible la carretera donde hay pozas producto de las pozas se me rompió el amortiguador del trasero izquierdo de mi auto pido se reconozca algo de los gastos ocasionados y a su vez pido que solucionen los daños de la carretera ya que podrían ocurrir una tragedia.”*

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. Silvanna Billeri Andrea, identificado con CEXT 000520082 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) 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. Respecto a lo señalado por la Reclamante, es importante indicarle que, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de Conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, y de acuerdo con las programaciones semanales, informes mensuales y anuales. Dichas labores son verificadas por el organismo Regulador, demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que procurar la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
6. Que, respecto a lo mencionado por la Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
7. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que



- a. Entre el km 46 al km 47 Tramo 1 (Tarapoto – Yurimaguas), existen dos sectores con transitabilidad restringida a un solo carril, cuyos sectores se encuentran tramitados con el OSITRAN y MTC.
- b. El primer Sector Km. 46+515 al Km 46+625 (restringido un solo carril), se encuentra en la última etapa de trámite con el MTC, consistente en la aprobación del presupuesto final para ejecutar la Obra Accesorias, con lo cual se estaría recuperando ambos carriles, para beneficio de los usuarios de la vía.
- c. El segundo sector, comprendido desde el Km 46+700 al Km 46+960 (restringido un solo carril), se encuentra en la etapa de elaboración del Proyecto de Ingeniería de Detalle con el MTC.
- d. Ambos sectores indicados se encuentran debidamente señalizados con señales verticales provisionales antes y después de los sectores, los cuales alertan al usuario de la vía que existe un problema y que disminuya la velocidad a 20 kph, por lo cual concluimos que el daño indicado por la Reclamante se debe a la mala operación por parte del conductor y a no respetar la velocidad establecida para ese sector.
- e. La Concesionaria viene realizando trabajos de manera diligente en estos sectores para garantizar la transitabilidad, ya que el problema será solucionado cuando se ejecuten las Obras Accesorias que se vienen gestionando con el OSITRAN y el MTC.
- f. La última intervención ha sido en fecha 27-04-22 con bacheo en calzada en el km 46+800 al km 46+825 del Tramo 01 (Tarapoto – Yurimaguas)

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 la sra. Silvana Billeri Andrea

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física carretera Tarapoto Yurimaguas km 64.3 - Cartel del abogado mano derecha pasando convento y/o en la dirección electrónica andresilvannavelarga@hotmail.com consignados por la 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.



RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento
<https://iirsanorte.intelign.pe/#/public/copia-autentica>
Use la contraseña: **J14m2haF**



