

Lima, 26 de mayo de 2022

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 030-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 0000120- UP OLMOS
RECLAMANTE: ZAMBRANO QUISPE VICTOR DAÑINO GUTIERREZ RENZO
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Dañino Gutierrez Renzo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *"Pésimo manejo del desvío Hualapampa, en donde no existe señalización, control de tráfico, ni información a los usuarios. Se permite que los vehículos tomen por completo todas las vías sin respetar la cola, poner orden o simplemente señalar. El control policial y de su empresa es inexistente"*.

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. Dañino Gutierrez Renzo, identificado con DNI 06663693 (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, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado el descargo al área respectiva que permita contar con la información para atender el Reclamo.
6. Que, de la información recibida, se desprende lo siguiente:
 - a. Debemos manifestar nuestras más sinceras disculpas por el malestar generado durante su paso por el desvío de Hualapampa. Como Concesionaria, es una de nuestras prioridades que nuestros usuarios tengan un tránsito seguro y confortable por la concesión. Precisamente por ello venimos ejecutando las obras necesarias para cumplir con este objetivo. Entendemos que los desvíos y controles instalados pueden generar molestias por lo que tomaremos en cuenta su reclamo para realizar las mejoras que sean necesarias.

Queremos aprovechar la comunicación para realizar algunas aclaraciones respecto a su reclamo que consideramos importante conozca.



- ✓ Respecto a la señalización y el control de tránsito:

En el sector contamos con un esquema de señalización implementado, que ha sido aprobado por nuestra supervisión (Ositran)

REGISTRO FOTOGRÁFICO



✓ Respecto a la información a los usuarios:

Hemos realizado a la fecha diversas actividades de comunicación sobre los desvíos, mediante la entrega de volantes en nuestras unidades de peaje:



✓ Respecto a la actitud de los usuarios al abrir el paso:

No podemos negar que, en algunos casos, algunos usuarios no hacen uso correcto del desvío omitiendo la observancia de la señalización, sin embargo, nosotros no tenemos control sobre estos supuestos por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna.

✓ Respecto al control policía:

Este punto debe ser aclarado con este organismo.

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. Daño Gutierrez Renzo

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Miraflores 411-BCO-Lima y/o dirección electrónica RZ.DANINO@GMAIL.COM 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.norte@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.

