

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 033-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000165 –CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: PILCO GALOC ELISEO
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 03 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Pilco Galoc Eliseo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Usuario se encuentra ofuscado en la tranquera ingresando a Magunchal con dirección a Chachapoyas quien detallo lo siguiente: 1.- Solicitó en dicho lugar al personal el libro de reclamo quien le negaron. 2.- Ya va mucho tiempo que demoran los trabajos en esa zona, uno tiene que esperar demasiado tiempo y a veces salen apurados para poder alcanzar y llegar a tiempo por el horario de pase. 3.- Solicita saber la fecha en la cual el pase será normal, sin restricciones.”* **Se le indicó que un reclamo podía hacerlo mediante los peajes (libro de reclamo), Pagina Web y por este medio CCO.

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. Pilco Galoc Eliseo, identificado con DNI 43265613 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la 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. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. El día 20/05/2022, el CCO recibió la llamada del Sr. Pilco Galoc Eliseo, identificado con DNI N° 43265613, lo cual solicitó saber: *¿Por qué se demoran mucho tiempo los trabajos en dicha zona y en qué fecha el pase será normal sin restricciones?*, indicando también que salen apurados para llegar al horario de pase.
 - b. A lo indicado por el Reclamante se describe:
 - i. Que los accesos provisionales N°01 y N°02 en el sector Aserradero, son a nivel de afirmado y la Concesionaria viene atendiendo las 24 horas, en doble turno de trabajo, durante los 07 días de la semana, a fin de garantizar y mantener la transitabilidad de la vía restringida a un carril, controlado por vigías y tranqueras de control de tránsito, quienes permiten un pase seguro y ordenado de todos los usuarios de la vía, primero de un sentido y luego del sentido contrario.
 - ii. Debido a las condiciones climáticas de la zona, en los días de lluvia, es necesario realizar trabajos de mantenimiento de los accesos provisionales a nivel de afirmado, mantener las obras de drenaje y la plataforma en buen estado, todo para evitar demoras o alguna paralización de algún vehículo pesado en el acceso provisional y perjudique al resto de usuarios de la vía.
 - iii. Los pases por el acceso provisional de la Variante Aserradero, no existe un horario establecido y continuarán con el pase restringido y con control de tránsito las 24 horas y



hasta una fecha indefinida, mientras no se aprueben y se ejecute la solución definitiva, previa aprobación del ente Regulador (OSITRAN) y el Concedente (MTC).

- iv. La Concesionaria seguirá trabajando en este sector, para atender a los usuarios de la vía, garantizando un pase seguro y transitable las 24 horas y de lunes a domingo.
- c. Que, los Libros de Reclamaciones se encuentran en las unidades de peaje. Asimismo, se existen otros canales como la página web y de manera telefónica al Centro de Control de Operaciones (CCO).

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. Pilco Galoc Eliseo.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AAHH 16 de Octubre S/N Chachapoyas y/o en la dirección electrónica eliseopilcog@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@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.

