

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 037-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000123 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: MUÑOZ TUESTA FAUSTO
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 11 de julio de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Muñoz Tuesta Fausto, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Que habiendo transitado desde el cruce al km 8 peaje Olmos encuentro la vía en estado catastrófico, y como cliente (pues he pagado la suma de S/. 8.20, con Boleta Electrónica N° BC01 – 442831 correspondiente a mi vehículo liviano identificado con placa BXL647) no me considero conforme como consumidor, puesto que no se da un mantenimiento correcto de las pistas, no he observado trabajadores arreglando la vía citada. Por lo que considero se afecta mi derecho como consumidor 26/06/2022 08:05 am.”*

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. Muñoz Tuesta Fausto, identificado con DNI 33401450 (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 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. Se informa que la Concesionaria viene ejecutando en el tramo Dv. Olmos - Corral Quemado, el Mantenimiento Periódico del pavimento a fin de recuperar los niveles de servicio, para el beneficio y la seguridad de los Usuarios de la vía.
7. 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.
8. Que, a la fecha la Concesionaria viene ejecutando trabajos de Mantenimiento Periódico del Pavimento en el Tramo 04 de la Carretera IIRSA Norte: Dv. Olmos – Corral Quemado a fin de restablecer los Niveles de Servicio de la misma.

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. Muñoz Tuesta Fausto.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Santa Eduviges 350 y/o en la dirección electrónica soportepublicitariomigman@hotmail.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.

