

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 047-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000086 PAGINA WEB
RECLAMANTE: CARDENAS GISMONDI LUIS
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 31 de agosto de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Cardenas Gismondi Luis en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Buen día, hace más de una semana levantaron la pista, y no la reparan, levantando polvo y afectando la salud de las personas de la zona del caserío de Nazareth y también afectando la salida y entrada de los autos. Por favor se les pide solucionar cuanto antes. Gracias por su atención”*.

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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Cardenas Gismondi Luis, identificado con DNI N° 07793699 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Página Web 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), los cuales 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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a. En el sector indicado por el Reclamante en su escrito, se vienen realizando trabajos de bacheo profundo que forman parte del Mantenimiento Periódico al Pavimentos del Tramo 02: Rioja – Tarapoto sector km 550+000 al km 603+000.
 - b. Como parte de la ejecución de este Mantenimiento Periódico se intervinieron ambos carriles de la vía.
 - c. A fin de mitigar el polvo que pueda causar impacto social, ambiental para los interesados del proyecto, se han tomado medidas de respuesta inmediata, para lo cual se realiza el regado de la estructura de la vía.
 - d. Se precisa que en la entrada y salida de vehículos se encuentra señalizados con carteles, conos a fin de asegurar el tránsito seguro de los usuarios y sus vehículos.
6. Que, lamentamos el malestar ocasionado debido a los trabajos de Mantenimiento Periódico que se vienen realizando en la vía. Asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios a través de la información brindada en el presente Reclamo.

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. Cardenas Gismondi Luis

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física CFBT (Fente Caserío Nazareth) y/o dirección electrónica cardenas@mastercoachperu.com consignada 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.

