

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 050-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000087 – PÁGINA WEB
RECLAMANTE: HERRERA CAMPOS FIDEL
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 02 de octubre de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el usuario sr. Herrera Campos Fidel, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Ustedes nos roban el tiempo todos los días, nunca avanzan y nunca terminan de reconstruir la carretera, no sé por qué el MTC o la INDECOPI toma cartas en el asunto. Hoy nos han robado más de 1 hora de nuestra vida. con qué derecho nos restringen el paso si a esa hora nadie está trabajando, había fila en ambos lados como 1 km por lado. tanto trabajadores profesionales y cada día que paso no veo avance. su carretera esta derrumbada de años. Tiene hundimientos, huecos y baches. En el primer mundo ustedes no serían una concesionaria. Agradezcan al estado peruano y su burocracia corrupta”.*

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 usuario Herrera Campos Fidel, identificado con DNI 44094078 (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), 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, si bien el Reclamante no precisa un sector de la vía en específico, cumplimos con informar que la Concesionaria realiza actividades de Mantenimiento Rutinario, Periódico y de Emergencia, destinadas a la Conservación de la vía concesionada y los Bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
6. Que, para el desarrollo de las actividades de Conservación de la vía, el Concesionario sigue procedimientos establecidos y aprobados por el MTC. Asimismo, para cumplir con dichos procedimientos que garantizan la calidad del trabajo terminado, obligatoriamente se requiere ejecutar actividades secuenciales y que demanden un periodo de tiempo, garantizando la transitabilidad de la vía en beneficio de los usuarios.
7. Que, para la ejecución de estas actividades previamente se señalizan los sectores a intervenir, de acuerdo con el esquema para cada tipo de trabajo y/o plan de mantenimiento de tránsito y seguridad vial, a fin de garantizar la seguridad de los usuarios durante su trayecto por la vía.
8. Que, lamentamos la ocurrencia de lo citado en su escrito, asimismo, permítanos agradecer su comunicación, en tanto que la misma nos permitirá tomar acciones para evitar similares eventos hacia adelante.

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 usuario Herrera Campos Fidel.



SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Huascar 384 - Pisco y/o en la dirección electrónica fidelherrercampos@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.

