

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 053-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000188 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: Ceron Torres Jim
MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 13 de octubre de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Ceron Torres Jim, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Srta. no puede ser posible que dejen abandonado la vía, en el tramo de Nva. Cajamarca y Segunda Jerusalén hay 2 excavaciones que vienen realizando, llevamos todos los transportistas más de 1 hora esperando, donde está el personal de IIRSA que ni siquiera existe un palettero en ambos lados para que pueda controlar el tránsito ya que en esta zona solo funciona una vía, tengo reunión en rioja y estoy desde las 6 estancado. Yo pago mi peaje ida y vuelta para que nos den un buen servicio somos de la empresa Agrito, nosotros sí pagamos no somos como esos transportistas que se van por los desvíos, por lo mismo estoy en todo mi derecho de reclamar mi incomodidad”.*

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. Ceron Torres Jim, identificado con DNI 42454021 (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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a. La empresa OEC Infraestructura, empresa subcontratista de la Concesionaria informa que posterior a la culminación de la jornada laboral (después de las 6 pm) el sector permanece con un carril habilitado debidamente señalizado de acuerdo con lo establecido en el Plan de Mantenimiento de Tránsito y Seguridad Vial.
 - b. Cabe indicar que obligaciones a cargo de la Concesionaria, se encuentran previstas en el Contrato, así como en los documentos contractuales respectivos, firmados con el Estado Peruano, representado por el MTC, para la ejecución de los trabajos realizados en los Tramos Viales del Eje Multimodal Amazonas Norte.
 - c. La Concesionaria viene ejecutando trabajos de Mantenimiento Periódico de acuerdo con el Informe Técnico de Mantenimiento (ITM) de Drenaje - 08 Alcantarillas del Tramo 03: Corral Quemado – Rioja. Para la ejecución de este Mantenimiento, se cuenta con un Plan de Mantenimiento de Tránsito y Seguridad Vial aprobado por el MTC y que viene siendo supervisado de forma permanente por el Regulador. En este Plan se especifican los recursos materiales y humanos necesarios para su implementación. En ese sentido, de acuerdo a la verificación realizada, la Concesionaria viene cumpliendo con lo establecido en el mencionado Plan, mediante la implementación de dispositivos de control de tránsito que orientan y canalizan el tránsito a través del carril habilitado para tal fin.
6. Que, para la ejecución de estas actividades previamente se señalan 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.



7. Que, lamentamos la ocurrencia de lo citado en su escrito. 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. Ceron Torres Jim.

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Jorge Chavez N° 1228 - Tarapoto y/o en la dirección electrónica ceron2903@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.

