

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 055-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000090 – UP POMAHUACA
RECLAMANTE: VILLA ABANTO ALDER
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 05 de diciembre de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Villa Abanto Alder, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo el día 15-11-2023 a las 06:13 pm, se reportó los incidentes de deslizamiento en los tramos 096+500 a pocos Km de la estación de peaje donde se solicitó la limpieza y apertura de pases a causa de varios deslizamientos en varios tramos donde se pudo corroborar que la empresa a cargo del cobro de peajes no cuentan con la maquinaria propuesta según la firma de contrato para la Concesión de la vía, evidenciando incumplimiento y que es causal de penalidad por lo cual se informará con una carta a Provias Nacional y a la Contraloría.”.*

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. Villa Abanto Alder, identificado con DNI 41543803 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la UP Pomahuaca 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. Con relación a la progresiva Km 96+500, señalada por el Reclamante, queremos precisarle, que la progresiva correcta es km 96+600. Ubicación que se encuentra a 100 metros del peaje donde se ha asentado el Reclamo. Habiendo definido la progresiva, aclaramos:
 - El miércoles 15 de noviembre de 2023, en horas de la noche se presentaron precipitaciones por el sector del 81 hasta Las Juntas km 70+000 al km 104+000.
 - La Concesionaria, al tomar conocimiento de las activaciones de quebrada generadas por las precipitaciones en las progresivas Km 94+750, Km 96+600, Km 101+350 y Km 101+550 informó al Regulador a través de las fichas CCO, además activó sus recursos al servicio de la vía tales como el personal de cuadrilla C08, sus recursos de mano de obra, equipos pesados y livianos con la finalidad de realizar la limpieza de material, liberando la plataforma de todo obstáculo y recuperando la transitabilidad de la vía.
 - Cabe mencionar que se realizó recorrido hasta el sector de Pucará dejando la vía limpia y libre de obstáculos.
6. Que, la Concesionaria realiza las labores de mantenimiento y conservación de acuerdo a una programación debidamente cumplida y verificada por el organismo regulador. Asimismo, es preciso mencionar que los eventos de orden natural que se suscitan a lo largo de la vía concesionada no pueden ser atribuidos como responsabilidad de la Concesionaria, sin embargo, la Concesionaria brinda atenciones de emergencia ante la ocurrencia de uno de estos eventos disponiendo de los recursos, personal y equipos, para restablecer la transitabilidad del sector de acuerdo a los plazos establecidos en su Contrato, siempre en cumplimiento de las normas y estándares de seguridad para los colaboradores, usuarios y equipos.



7. Que, ante los eventos acontecidos la Concesionaria activó los recursos a fin de dar atención a las afectaciones sobre la vía.
8. Que, las atenciones se han brindado de manera oportuna y en cumplimiento con los plazos establecidos en el Contrato.

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. Villa Abanto Alder.

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr Chincha Alta 391 - Chachapoyas consignado 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.

