

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 012-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000089 -PAGINA WEB
RECLAMANTE: CARRASCO PACHECO FULBERTO
MATERIA: FALTA DE SEÑALIZACIÓN

Lima, 10 de mayo de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Carrasco Pacheco Fulberto en el cual indica textualmente lo siguiente: *"Buenas tardes, en la carretera Fernando Belaunde, km 30 hasta km 45 aproximadamente, en estos meses del año se presenta constantemente la neblina, lo cual obstaculiza la visibilidad; sin embargo, este tramo carece de señalización adecuada (los "ojo de gato" están muy distantes uno del otro y en varias zonas no hay). Mi sugerencia es que coloquen los "ojos de gato" de la misma forma que o hacen cerca de los peajes, es decir cada 20 o 30 cm (los que tiene la pista están demasiado distantes) Les aseguro que si aceptan mi sugerencia todos los transportistas y conductores se lo vamos a agradecer, pues evitarían accidentes y mejoraría la conducción.."*

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. Carrasco Pacheco Fulberto, identificado con DNI 16655399 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Pagina 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, 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.
6. Que, el sector indicado por el Reclamante en su escrito, km 30 hasta km 45 se ubica en el Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado de la carretera IIRSA Norte.
7. Que, el estado de desgaste de la señalización horizontal corresponde a sectores puntuales, donde por sus condiciones de trazo, tráfico y/o climáticas, las marcas en el pavimento se ven más afectadas a su desgaste habitual. Asimismo, la Concesionaria realiza constantemente Mantenimiento Rutinario en los sectores que presentan desgaste de la señalización horizontal, sobre todo en aquellos sectores en los que su desgaste pueda representar una condición de riesgo para la seguridad del usuario.
8. Que, se han realizado actividades de Mantenimiento Rutinario en el Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado. En la semana 49 a la 41 de 2023 se pintaron todas las curvas del eje desde el km 18+130 al km 36+650 (04 al 20 dic. 2023)
9. En el sector se ha ejecutado el Informe Técnico de Mantenimiento (ITM) de señalización horizontal de los Tramos Individuales del 04 al 12 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, en la semana 02 al 04 de 2024 se realizó la reposición de tachas al 100% del km 0 al km 50 (08 al 27 ene. 2024), en la semana 06 del 2024 se ha repintado nuevamente la Señalización Horizontal entre el km 23 al km 31 en zona de curvas (06 al 09 de feb. 2024), en la semana 16 del 2024, se ha repintado la señalización horizontal del km 41+000 al Km 46+300 (15 al



19 abril 2024). Asimismo, la Concesionaria continuará avanzando con las actividades, según su programación y condiciones climatológicas favorables para la ejecución de los trabajos.

10. Que, además de las actividades de Mantenimiento Rutinario, la Concesionaria ejecuta en el marco del Contrato suscrito con el MTC, actividades de Mantenimiento Periódico. Siendo que, en el periodo 2023, la Concesionaria ha ejecutado actividades de Mantenimiento Periódico del Pavimento en el Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, abarcando actividades de demarcación horizontal y reposición de tachas.

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. Carrasco Pacheco Fulberto

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física JR. Jorge Chavez 109 – Huarmaca dirección electrónica betto_2056@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.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.

