

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 013-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000090 PAGINA WEB
RECLAMANTE: HUAMÁN PASAPERA WILMER
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 16 de mayo de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Huamán Pasapera Wilmer en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Bloqueta de canal pluvial se ha hundido, zona de pendiente, frente al portón de ingreso del Terminal Portuario. Se tiene una condición insegura para los transportistas, se observa otras bloqueas que presentan rajaduras y pueden colapsar”*.

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. Huamán Pasapera Wilmer, identificado con DNI 43214184 (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 el 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 con 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, las cunetas que ha observado el Reclamante con tapas hundidas se ubican en una zona de ingreso al Terminal Portuario y están expuestas a la carga de los vehículos pesados que van en dirección al terminal portuario, cuando estos vehículos en su tránsito de ingreso salen de la plataforma de la vía e invaden la zona de berma que la complementa las cunetas con tapa, dañándolas y generándoles fisuras.
7. Que, lamentamos su malestar con relación al estado de la infraestructura en este sector, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación en tanto que la misma nos ha permitido tomar acciones correctivas inmediatas.
8. Que, la Concesionaria ha realizado la reposición de la tapa de concreto de las cunetas observadas por el Reclamante.
9. Que, la Concesionaria ha realizado las actividades de mantenimiento de los elementos correspondientes a la cuneta con tapa, tales como reparaciones y sellado de fisuras.

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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Huamán Pasapera Wilmer

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jirón Ferrocarril 127 Paita dirección electrónica wilmer.huaman@euroandino.com.pe 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.

