

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 045-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000098 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES  
RECLAMANTE: LIDIA HUERTAS DE VALDERRAMA  
RECLAMO: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Piura, 14 de octubre de 2016

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por la Sra. Lidia Huertas de Valderrama, quien indica que transita todo los días por la ruta Olmos – Motupe y puede observar durante su trayecto que existen tramos donde no se aprecia la línea blanca, lo que le ocasiona problemas por las noches ya que es muy peligroso, porque puede sufrir un accidente; sugiriendo el mantenimiento en la señalización de la carretera.

**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, la Sra. Lidia Huertas de Valderrama, con DNI N° 17578003 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que transita todo los días por la ruta Olmos – Motupe y puede observar durante su trayecto que existen tramos donde no se aprecia la línea blanca, lo que le ocasiona problemas por las noches ya que es muy peligroso, porque puede sufrir un accidente; sugiriendo el mantenimiento en la señalización de la carretera.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente que 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) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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. En el marco de ello, 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.
5. Que, en diciembre de 2014, la administración de la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque fue transferida a la Concesionaria por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. A partir de esta fecha, la Concesionaria, viene efectuando trabajos de mantenimiento en dicho sector (limpiezas, reposiciones, desbroces, demarcaciones, bacheos, etc.), a fin de mejorar las condiciones de la vía. Asimismo, desde el mes de noviembre de 2015, la Concesionaria viene ejecutando labores como: rehabilitación de estructuras de concreto, sellado de juntas en puentes, encauzamiento y protección de los cauces de puentes y alcantarillas, entre otros. Cabe precisar que la Concesionaria lleva a cabo las precitadas labores siguiendo un protocolo de seguridad establecido, siendo que existe una correcta señalización preventiva que salvaguarda la integridad de los usuarios de la vía, frente a los trabajos que se vienen ejecutando.
6. Que, en el marco de lo expuesto previamente, la Concesionaria se encuentra ejecutando actividades de demarcación de señalización horizontal considerando el protocolo de seguridad, así como la programación establecida.
7. Que, sin perjuicio de las labores que se vienen realizando, la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque requiere la ejecución de actividades de rehabilitación, cuya definición se encuentra pendiente por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
8. 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 la Sra. Lidia Huertas de Valderrama.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección Av. Santo Domingo N° 530 – Olmos – Lambayeque, consignada por la Reclamante en su reclamo, para ser notificado.

**TERCERO:** **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://www.iirsanorte.com.pe)).

**CUARTO:** El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

  
GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

