

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 041-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000125 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: MOYA VASQUEZ DIANA
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 19 de agosto de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por la sra. Moya Vasquez Diana, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Que el día 30-07-2022; dos kilómetros aprox. antes de llegar al peaje Olmos Km 09; las pistas se encuentran en mal estado; así como varios kilómetros atrás; poca señalización en los tramos en mal estado. Por lo que a fin de evitar accidentes; se deben realizar las refacciones correspondientes. Adjunto el pago de pago de peaje realizado N° BC01-455320.”*

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. Moya Vasquez Diana, identificada con DNI 42128974 (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 a lo mencionado por la Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. En relación con el sector en mención es preciso indicar que se encuentra comprendido en el km 0+000 al km 5+00 donde se realizó el fresado de 1”, siguiendo el procedimiento del Informe Técnico de Mantenimiento (ITM) De Pavimentos del Km 0+000 al Km 194+688 del Tramo 04: Dv. Olmos-Corral Quemado
 - b. A la fecha en el sector se viene interviniendo desde el km 79+515 al km 39+800 en forma descendente.
 - c. Por lo que se solicita a los usuarios tomar las previsiones del caso.
 - d. El Concesionario viene colocando señalizaciones informativas en los tramos intervenidos, se espera culminar los trabajos de reposición de pavimento lo más pronto posible para el confort y seguridad del usuario.
7. Que, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales y anual, los cuales son verificados por el Regulador. Demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que se procure la transitabilidad de los usuarios que utilizan la infraestructura.
8. Que, a la fecha la Concesionaria viene ejecutando trabajos de Mantenimiento Periódico del Pavimento en el Tramo 04 de la Carretera IIRSA Norte: Dv. Olmos – Corral Quemado a fin de restablecer los Niveles de Servicio de la misma.



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. Moya Vasquez Diana.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Los Frutales N°142 - Colinas - Loreto y/o en la dirección electrónica vamokadi@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.

