

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 020-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000174 Centro de Control de Operaciones (CCO)
RECLAMANTE: Limón Bustamante Ernesto
MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 26 de abril de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Limón Bustamante Ernesto en el cual indica textualmente lo siguiente: "Atención urgente para limpieza de bloqueo parcial por derrumbe en el km 048+000 carretera Piura - Paita".

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. Limón Bustamante Ernesto, identificado con DNI N° 41474934 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) 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, respecto del evento indicado en el escrito se informa que se movilizaron los recursos para la limpieza de material ocupando media vía, y se dio transitabilidad total. Se verificó que el evento corresponde al Km 048+500 del Tramo 06: Piura – Paita.

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. Limón Bustamante Ernesto

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jiron Ferrocarril N° 127 - Paita y/o en la dirección electrónica ernesto.limon@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@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.

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento
<https://irsanorte.inellisign.pe/#/public/copia-autentica>
Use la contraseña: **J10EHwau**

