

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 031-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000178 Centro de Control de Operaciones (CCO)
RECLAMANTE: Chavarry Arribasplata Roberto
MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 07 de junio de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Chavarry Arribasplata Roberto en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Srs. IIRSA NORTE expongo mi reclamo, indicando que en toda la zona del cuello hay unos cuantos ojos de gato. Pero precisamente en Limón de Porcuya no existe. En esta zona no se puede transitar debido a la falta de dichas señales y el exceso de neblina que tapa la poca presencia de éstas. También recalco la falta del repintado de las líneas amarillas y blancas de la pista. Líneas que debería tener por ser una zona bastante transitada. Apenas se visualiza, debería estar bien pintada y señalizada esta zona.”.*

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. Chavarry Arribasplata Roberto, identificado con DNI N° 43364586 (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, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a. Se informa que el sector está en proceso de ejecución del Mantenimiento Periódico del Pavimento en el Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, el cual comprende las actividades de la demarcación horizontal y la colocación de tachas reflectivas desde el sector de Limón de Porcuya hacia el km 46 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado las cuales se estarán programando para ser implementadas en el más breve plazo.
 - b. Es preciso indicar que, a la fecha, el sector cuenta con las medidas de seguridad donde se han colocado paneles preventivos con mensajes: “Cuidado zona de neblina” en los sectores críticos del Km 37 al Km 46 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado.
 - c. Con los trabajos de mantenimiento que realizamos sobre la vía buscamos favorecer la transitabilidad de los usuarios sobre la misma, por lo que agradecemos su preocupación y le pedimos su comprensión por los inconvenientes que haya sufrido en la vía producto de la inclemencia del clima.

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. Chavarry Arribasplata Roberto

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Pasaje Carlos del Castillo Mz H L9 Motupe – Lambayeque y/o en la dirección electrónica robortochabarry.a@gmail.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.

