

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 051-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000039 – UNIDAD DE PEAJE UTCUBAMBA
RECLAMANTE: CABANILLAS MALCA MOISÉS
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 02 de octubre de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el usuario sr. Cabanillas Malca Moisés, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El tramo Magunchal El Cerezo (Aserradero) son casi dos años que detienen el tráfico innecesariamente, ya que la vía es ancha y es completamente factible el tráfico en doble sentido al mismo tiempo. Presumo que hay otros intereses que el personal que allí opera, vigilantes, paleteros. No saben nada ni conocen el nombre de sus contratantes, ni el nombre de la persona responsable de la vía. Por cada vez que paso por la vía hay una pérdida de tiempo de una hora aproximadamente. Que se me debiera reconocer”.*

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, el usuario Cabanillas Malca Moisés, identificado con DNI S/N (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba 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, los accesos provisionales N°01 y N°02 en el sector Aserradero, son a nivel de afirmado y la Concesionaria viene atendiendo las 24 horas, en doble turno de trabajo, durante los 07 días de la semana, a fin de garantizar la seguridad de los usuarios y mantener la transitabilidad de la vía restringida a un carril, controlado por vigías ubicados en las tranqueras de control de tránsito, quienes permiten un pase seguro y ordenado de todos los usuarios de la vía, primero de un sentido y luego del sentido contrario.
6. Debido a las condiciones climáticas de la zona, en los días de lluvia, es necesario realizar trabajos de mantenimiento de los accesos provisionales a nivel de afirmado, mantener las obras de drenaje y la plataforma en buen estado, todo para evitar demoras o alguna paralización de algún vehículo pesado en el acceso provisional y perjudique al resto de usuarios de la vía.
7. Los pases por los accesos provisionales de la Variante Aserradero, no existe un horario establecido y continuarán con el pase restringido y con control de tránsito las 24 horas hasta que se apruebe y se ejecute la solución definitiva, previa aprobación del MTC .
8. El Concesionario seguirá trabajando en este sector inestable, para atender a los usuarios de la vía, garantizando un pase seguro y transitable las 24 horas y de lunes a domingo.
9. Que, lamentamos el malestar ocasionado debido a los tiempos de espera en el sector Aserradero, sin embargo, estos son necesarios como parte del Mantenimiento de Tránsito y Seguridad Vial que viene realizando la Concesionaria. Asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios a través de la información brindada en el presente Reclamo.



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 usuario Cabanillas Malca Moisés.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Marañón 1239-Jaén y/o en la dirección electrónica moiescabanillasmalca@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.

