

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 054-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000189 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: VASQUEZ BECERRA MILTON
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 23 de octubre de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Vasquez Becerra Milton, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hay un alcantarillado que vienen haciendo antes del virrey y toda la pista está llena de piedras, yo todos los días tránsito en mi camioneta de placa M6C212 voy de Olmos - Piura, hay piedras regadas no hacen limpieza esta un desastre, yo regresaba y pase el alcantarillado y un carro de olmos a Piura a pasado embalado y me a salpicado una piedra, allí es donde me rompe la parabrisa. Esta pista debe estar limpia está toda llena de piedras cualquier accidente puede pasar, hasta yo mismo e visto cuando la piedra venía y hasta me agachado pero le cae a la parabrisa. Yo quiero que me devuelvan la parabrisa porque no es justo yo pago mi peaje todos los días y necesito que este pista esté limpia, esta bien que hagan mantenimiento pero tienen que limpiarla y no dejar que las piedras se rieguen, abren y abren los alcantarillados y no terminan de hacer ninguno. Yo necesito mi parabrisa”.*

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 sr. Vasquez Becerra Milton, identificado con DNI 40036684 (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), 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. Que, a pesar de referenciar la zona de ejecución de los trabajos de alcantarillado “antes del Virrey”, no se precisa la ubicación exacta del hecho ocurrido, ni se presenta ningún medio probatorio que confirme que la afectación reclamada haya ocurrido en algún sector de trabajo de la Concesión.
 - b. La Concesionaria, en cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato, viene efectuando trabajos de Mantenimiento Periódico de conformidad con lo dispuesto en el Informe Técnico de Mantenimiento (ITM) de Drenaje - 20 Alcantarillas del Tramo 05: Dv. Olmos - Piura. En ese sentido, la empresa OEC Infraestructura, subcontratista de la Concesionaria, viene ejecutando labores de mantenimiento y reconstrucción de algunas alcantarillas ubicadas en la zona de influencia cercanas al Virrey del Tramo 05: Dv. Olmos – Piura, para lo cual esta empresa cuenta con un programa de limpieza de calzada al término de cada jornada, así como riego de la vía, con el objetivo de garantizar un tránsito seguro por el sector.
6. Que, de la evaluación de los sucesos para este caso, este hecho fortuito no puede ser imputado a la Concesionaria.

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. Vasquez Becerra Milton.

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Manco Inca 475 La victoria - Chiclayo y/o en la dirección electrónica javiervasquezbeve@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.

