

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 007-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000139 UNIDAD DE PEAJES OLMOS
RECLAMANTE: YAJAHUANCA CHICOMA IVAN
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 11 de marzo de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Yajahuanca Chicoma Ivan en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hago mi reclamo por el tema que solucionen la carretera antes de Limón de Porcuya esta subida donde había un desvío de volquetes subiendo a la izquierda ya que con mi vehículo pesado esta riesgoso y me puedo accidentar. Hago mi reclamo ante cualquier suceso que me pueda pasar la empresa será responsable por no arreglar ese tramo. Aprox es el km 36.”.*

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. Yajahuanca Chicoma Ivan, identificado con DNI 40966787 (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), 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, la Concesionaria oportunamente ha solicitado y sustentando ante el Regulador, la necesidad de intervenir con trabajos mayores (Obras Accesorias) en distintos sectores del Tramo 04, que va desde Dv. Olmos hasta Corral Quemado, en tanto que las labores de mantenimiento rutinario y de emergencia desplegadas ya no son suficientes para atender la condición de inestabilidad del mismo.
7. Que, la Concesionaria y el MTC han suscrito el Acuerdo para el reconocimiento por la elaboración del Proyecto de Ingeniería de Detalle en el sector km 35+600 al km 37+250 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado.
8. Que, con la aprobación técnica y presupuestal de la Ingeniería, la Concesionaria y el MTC deben firmar el Acuerdo para la ejecución de la Obra Accesorias en el sector.
9. Que, la Concesionaria ha instalado en el sector km 35+700 al km 35+900 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado, señales preventivas para el cuidado en el manejo y la reducción de la velocidad, así como la advertencia de hundimiento. Estas señales preventivas han sido instaladas en sentido ascendente y descendente.
10. Que, la Concesionaria ha realizado y continúa realizando intervenciones con la finalidad de mantener la transitabilidad y seguridad de los usuarios en los sectores que se encuentran en afirmado, y en toda la vía. Es preciso indicar que producto de las condiciones climatológicas hubo arrastre de material y en consecuencia el lavado de finos, y sobre los cuales se viene realizando la colocación de capas de material granular con los recursos necesarios, y vienen siendo atendidos diligentemente por 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. Yajahuanca Chicoma

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Chusal San Felipe-Jaen consignado 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.

