

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 017-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000200 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: Culquicondor Cordova Jim
MATERIA: Falta de Señalización

Lima, 05 de junio de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Culquicondor Cordova Jim en el cual indica textualmente lo siguiente: *“He pasado por dos tramos de la Conseción entre Vicus y el Peaje de Chulucanas en donde Iirsa está realizando trabajos en la vía y no he visto a ningún vigía dirigiendo el tránsito, por lo que casi he tenido un accidente con otra unidad, requiero que se de solución inmediata a este inconveniente ya que viajo por la vía 3 veces por semana.”.*

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. Culquicondor Cordova Jim, identificado con DNI 43078256 (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) Los tramos indicados por el Reclamante en su escrito, entre el sector Vicus y el Peaje de Chulucanas, forman parte del Tramo 05 de la Carretera IIRSA Norte que va desde Dv. Olmos hasta Piura.
 - b) Cabe indicar que obligaciones a cargo de la Concesionaria, se encuentran previstas en el Contrato, así como en los documentos contractuales respectivos, firmados con el Estado Peruano, representado por el MTC, para la ejecución de los trabajos realizados en los Tramos Viales del Eje Multimodal Amazonas Norte.
 - c) La Concesionaria viene ejecutando trabajos de Mantenimiento Periódico de acuerdo con el Informe Técnico de Mantenimiento (ITM) de Drenaje - 20 Alcantarillas del Tramo 05: Dv. Olmos - Piura. Para la ejecución de este Mantenimiento, se cuenta con un Plan de Mantenimiento de Tránsito y Seguridad Vial aprobado por el MTC y que viene siendo supervisado de forma permanente por el Regulador. En este Plan se especifican los recursos materiales y humanos necesarios para su implementación. En ese sentido, de acuerdo a la verificación realizada, la Concesionaria viene cumpliendo con lo establecido en el mencionado Plan, mediante la implementación de dispositivos de control de tránsito que orientan y canalizan el tránsito a través del carril habilitado para tal fin.
6. Que, para la ejecución de estas actividades previamente se señalizan los sectores a intervenir, de acuerdo con el esquema para cada tipo de trabajo y/o Plan de Mantenimiento de Tránsito y Seguridad Vial, a fin de garantizar la seguridad de los usuarios durante su trayecto por la vía.
7. Que, lamentamos la ocurrencia de lo citado en su escrito. 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 y Solución de Controversias de OSITRAN, se



RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Culquicondor Cordova Jim

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física San Jose calle 11, 26 de Octubre - Piura y/o dirección electrónica jimculquicondorcordova@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.

