

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 055-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000160 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: CAMINO ACHA FRANCISCO
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 10 de noviembre de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Camino Acha Francisco, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Mi reclamo es porque no estoy de acuerdo con la resolución que me hicieron llegar RS046-2021-GG-IIRSAN porque: 1.- Yo no estoy de acuerdo con su resolución porque no autorizo hacer uso de mis datos personales de una empresa que hace todo mal. 2.- Cuando me indican que venció el plazo, cuando me quede botado en el Cuello, significa que si yo hubiese reclamado en su momento yo si tenía razón. Cuando uno se queda botado es porque el vehículo no funciona, no hay sitio donde yo pueda buscar para descargar. El caso de IIRSA tiene que auxiliarnos sea que este con carga o no pues tienen remolques para diferentes tipos de vehículos. 3.- Todo el tiempo que paso nunca cambia el tema del mantenimiento pues hay tramos que están rotos hace varios años (Utcubamba - Pedro Ruiz) 4.- Con respecto a los rompemuellas tiene que demostrar con cosas reales que ha ido con la policía a pintar los rompemuellas y no exponernos al peligro pues estamos expuestos hasta matarnos. 5.- Con respecto a la copia del contrato la dirección del link no aparece”*

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. Camino Acha Francisco, identificado con DNI 02823593 (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, el Reclamante debe cumplir con los *“Requisitos para interponer reclamos”* establecidos en el numeral VI.2 del Reglamento, que considera los datos personales del Reclamante a fin de que la Concesionaria dé por presentado el Reclamo y posteriormente se le pueda hacer llegar una Resolución de Gerencia en respuesta a su escrito.
6. Que, de respecto al numeral VII.2 del Reglamento *“Los RECLAMOS podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo, o de conocido este, si el usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.”* se precisa que el mencionado numeral sólo hace referencia al *“Plazo para interponer los reclamos”*.
7. Que, en conformidad con los términos establecidos en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú.
8. Que, respecto al servicio Auxilio Mecánico y Grúa, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención y procedimiento para la explicación de las bases del precitado servicio a los usuarios que lo requieran.
9. Que, la Concesionaria viene gestionando la aprobación para el Mantenimiento Periódico del pavimento del tramo 03: Corral Quemado – Rioja. Sin perjuicio de ello, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales y anual, los cuales son verificados por el Regulador. Demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que se procure la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
10. Que, respecto a los rompemuellas artesanales, la Concesionaria en conformidad con los términos establecidos en el Contrato, procede oportunamente con el ejercicio de las Defensas Posesorias, que consiste en realizar las constataciones policiales correspondientes, las cuales son remitidas formalmente al MTC. Asimismo, de acuerdo a lo resuelto en la Interpretación del Consejo Directivo del Regulador, la Concesionaria en su oportunidad procederá con el ejercicio de la Defensa Posesoría judicial.
11. Que, en la Resolución de Gerencia N° 046-2021-GG-IIRSANORTE a la que hace referencia el Reclamante, se ha brindado el link correcto para el acceso al Contrato: https://portal.mtc.gob.pe/transportes/concesiones/redvial/iirsa_norte.html
Sin embargo, informamos que éste es un documento de carácter público, por lo que el Reclamante puede obtenerlo directamente a través de (i) la página web de Prolinversión, y/o (ii) una solicitud de acceso a la información pública ante el Ministerio de Transporte y Comunicaciones y/o Prolinversión.

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. Camino Acha Francisco

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AAHH Los Algarrobos Mz F Lote 16 1 Etapa - HH Los Algarrobos y/o dirección electrónica francamino6812@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.

Información del documento

- Nombre del archivo: eP6ffyl-Resolución de Gerencia N 055-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: e14d88b6-5d71-44be-96d4-028530a24801
- Código de Validación: 4f87355a-e169-4db9-bb25-32540b62e3c0

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 4f87355a-e169-4db9-bb25-32540b62e3c0

10/11/2021 16:13 16:13