

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 052-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000082 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES CCO
RECLAMANTE: SAAVEDRA PEÑA HUMBERTO
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 12 de diciembre de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. SAAVEDRA PEÑA HUMBERTO, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Con fecha 10.11.22, hice un reclamo por el derecho de vía de una vivienda que está construyendo al costado de la carretera en el distrito de Pucará, provincia de Jaén. pero sin embargo no figura mi reclamo en la lista de RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECURSOS, ni tampoco se han comunicado con mi persona. Solicito seriedad y respeto a mi reclamo.”.*

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. SAAVEDRA PEÑA HUMBERTO, identificado con DNI 43215642 (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 a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. En fecha 10/11/2022, el usuario hizo una llamada telefónica al Centro de Control de Operaciones (CCO) de la Concesionaria, indicando que necesitaba que alguna maquinaria de IIRSA Norte desaloje a una persona que estaba construyendo una vivienda a la altura de Pucará (no sabía la progresiva), porque dicha vivienda estaba afectando un poste de alumbrado público de la Empresa Electro Oriente que está en dicha zona. Inmediatamente se envió a la Patrulla 2 cerca a Pucará, para que peine la zona ya que el usuario no brindó una progresiva exacta; el inspector de Tránsito indicó que no había nada.
 - b. En fecha 18/11/2022, el inspector de tránsito acudió nuevamente a la zona para verificar la vivienda que indicó el usuario en su reclamo del día 17/11/2022; y nos informó que dicha vivienda está a 12.50 m de la vía; encontrándose en el límite del derecho de vía; además refirió que la vivienda es antigua y que solo han remodelado.
 - c. No se tiene registro de algún reclamo asentado por el usuario según indica en el escrito del día 17/11/2022. Sin embargo, en la llamada del día.
7. Que, no se tiene registro de Reclamo asentado por el sr. Saavedra Peña Humberto en fecha 10/11/2022 tal como indica en su escrito. Sin perjuicio de ello, la Concesionaria mantiene habilitado los canales físicos y virtuales para acceso a registro de reclamos y/o sugerencias de los usuarios.
8. Que, respecto a las Invasiones en el Derecho de Vía, 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 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.



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. SAAVEDRA PEÑA HUMBERTO.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle San Martín #390 y/o en la dirección electrónica hsaavedrap@elor.com.pe 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@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.

