

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 032-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000179 Centro de Control de Operaciones (CCO)
RECLAMANTE: Vásquez Saavedra Agustín
MATERIA: Mantenimiento de la berma, calzada, derecho de vía y/o cuneta

Lima, 12 de junio de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Vásquez Saavedra Agustín en el cual indica textualmente lo siguiente: *“No es la primera vez que personal de IIRSA NORTE vienen a realizar limpieza de cunetas y puentes, desarmen dichos puentes y no los vuelven a armar, esto es en el sector de San Maritn, al costado del mercado del centro poblado de Alianza. Para la próxima vez tener en cuenta y no vuelva a suceder esto porque nos perjudica..”*.

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. Vásquez Saavedra Agustín, identificado con DNI N° 45216992 (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), 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, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a. El área de mantenimiento ha realizado la limpieza de cunetas con equipo de ese sector con fecha 22 de mayo de 2023, y en cumplimiento con lo indicado en el Contrato se debe eliminar la vegetación, colmatación u otros elementos que no permitan el libre escurrimiento.
 - b. Los puentes a lo que hacen referencia son pases de acceso que colocan los propios pobladores sobre la cuneta los cuales se deterioran y obstruyen el libre escurrimiento en las cunetas.
6. Que, la Concesionaria realiza las labores de mantenimiento y conservación de acuerdo a una programación debidamente cumplida y verificada por el organismo regulador.
7. Que, respecto del evento indicado en el escrito, se informa que se realizaron las intervenciones para garantizar los niveles de servicio de la infraestructura de la cuneta, realizando la limpieza del sector por la cuadrilla del tramo.
8. Que, estos pases de acceso a los que hace referencia en su escrito como “puentes” generan sobrepeso sobre las paredes de las cunetas y pueden terminan por destruirlas, más aún con el peso de los vehículos que pasan sobre ellos.
9. Que, para la construcción de tales puentes que busquen cumplir una función de acceso a propiedades o caminos privados, deben de solicitar al órgano competente del MTC el correspondiente permiso de acuerdo con el Decreto Supremo N° 037-2019-PCM que aprueba el Procedimiento para la Autorización de Uso del Derecho de Vía de la Red Vial Nacional.
10. Finalmente debemos indicar que, para estas estructuras mi representada ejerce la Defensa Posesoria correspondiente, de conformidad con lo establecido en nuestro Contrato suscrito con el MTC.

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. Vásquez Saavedra Agustín

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Marginal S/N y/o número de Celular 918226168 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.

