

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 038-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000037 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: BRIAN HOPKINS CERNA
RECLAMO: GIBAS O ROMPEMUELLES

Piura, 23 de agosto de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Brian Hopkins Cerna, quien indica que en el trayecto de su ruta Chiclayo – Jaén, existe un rompemuelle sin pintar 200 m antes de la Unidad de Peaje Pomahuaca, el cual casi le causa un accidente al sacarlo de control, ya que al no visualizarlo no pudo frenar a tiempo.

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. Brian Hopkins Cerna, con DNI N° 41698883 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca, indicando que en el trayecto de su ruta Chiclayo – Jaén, existe un rompemuelle sin pintar 200 m antes de la Unidad de Peaje Pomahuaca, el cual casi le causa un accidente al sacarlo de control, ya que al no visualizarlo no pudo frenar a tiempo.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (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. En el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, a lo largo de la carretera IIRSA Norte existen rompemuellas artesanales, colocados por terceras personas ajenas a la Concesionaria, de manera ilegal y sin contar con la autorización correspondiente e incumpliendo lo establecido en la Norma Técnica Peruana, los cuales no forman parte de las obras que ejecuta la Concesionaria de acuerdo al Contrato de Concesión firmado con el MTC.
6. Que, la Concesionaria realiza sus mayores esfuerzos a fin de retirar dichos rompemuellas, garantizando la seguridad del usuario. En ese sentido, al tomar conocimiento de la instalación ilegal de estas estructuras, dispone del personal y equipos necesarios apersonándose a las zonas a fin de proceder con su retiro, sin embargo, son abordados de forma abrupta por los pobladores aledaños quienes impiden cualquier intervención.
7. Que, ante esta situación, la Concesionaria en conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión procede con el ejercicio de las Defensas Posesorias, el cual corresponde en realizar las constataciones policiales correspondientes, las cuales son debidamente enviadas al MTC, a fin de que dicha institución tome las medidas legales pertinentes, en amparo de la ley. En atención a ello, la Procuraduría del MTC realiza las acciones para la eliminación de gibas, lo cual cuenta con pleno conocimiento del Ministerio Público y de la Policía Nacional del Perú, quienes participan de las acciones ejecutadas.
8. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Brian Hopkins Cerna.

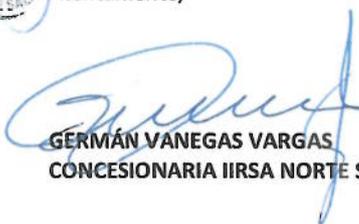
SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Urb. Mangamarca - Jr. Condor Huasi N° 2359 (San Juan de Lurigancho – Lima) o a la dirección electrónica brianhopkin.c@gmail.com, consignadas por el Reclamante en su reclamo, para ser notificado.

TERCERO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

CUARTO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,


GERMÁN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.



Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

De: Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo
Enviado el: miércoles, 24 de agosto de 2016 06:47 p.m.
Para: 'brianhopkins.c@gmail.com'
Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 038-2016-GG-IIRSANORTE)
Datos adjuntos: Resolución de Gerencia 038-2016-GG-IIRSANORTE.PDF

Buenas tardes Sr. Hopkins Cerna Brian,

Mediante la presente reciba nuestro cordial saludo y asimismo, adjuntamos la Resolución de Gerencia 038-2016-GG-IIRSANORTE, que responde al reclamo asentado en la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte.

Agradeceremos confirmar la recepción de la presente comunicación.

Slds,

Concesionaria IIRSA Norte S.A.

Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

De: Microsoft Outlook
Para: brianhopkins.c@gmail.com
Enviado el: miércoles, 24 de agosto de 2016 06:42 p.m.
Asunto: Retransmitido: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 038-2016-GG-IIRSANORTE)

Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:

brianhopkins.c@gmail.com (brianhopkins.c@gmail.com)

Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 038-2016-GG-IIRSANORTE)