

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 023-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000023 – PAGINA WEB
RECLAMANTE: PHILIPPE VAN HEURCK
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Lima, 28 de abril de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Philippe Van Heurck, quien indica que hace más de dos años escribió para señalarles el peligro de los reguladores de velocidad en la carretera IIRSA Norte. Sin embargo, hasta hoy día no recibe ninguna respuesta y eso a pesar de la mención que le contestarían lo más pronto posible. Al respecto, menciona que la mayoría de sus reguladores de velocidad constituyen un peligro grave para el usuario: no responden a los enormes reglamentarios: son demasiado altos y cortos; además para la gran mayoría no hay ninguna señalización al respecto y no son pintados, así que toman al conductor por sorpresa. El propósito de estos artefactos no puede ser de poner en peligro la integridad física del conductor, ni de dañar al vehículo, sino de regular la velocidad. Así que si la velocidad máxima autorizada es de, por ejemplo, 30 km/h debería ser posible cruzar el obstáculo sin bajar la velocidad. Sin embargo, para la gran mayoría de sus reguladores de velocidad eso es imposible, sin dañar el vehículo y/o poner en peligro conductor y pasajeros. Para la mayoría hay que bajar la velocidad hasta 2 km/h, cruzar en diagonal, parar en medio cuando el eje delantero está a punto de bajar, soltar el freno, subir el eje posterior, y bajar el obstáculo con velocidad reducida a 2 km/h. Eso también genera peligro para otros usuarios ya que pasando en diagonal se obliga invadir el carril del sentido opuesto y también que usuarios livianos como mototaxis, que no sufren tanto de estos obstáculos, adelantan por la derecha, lo que le exponen en peligro, ya que uno, tras pasar el obstáculos vuelve a su carril y puede chocar con el vehículo liviano. No habiendo recibido ninguna respuesta a su reclamo de hace más de dos años, se ve obligado enviar copia del presente reclamo a la fiscalía de prevención de delito, y se reserva el derecho de avisar también a la prensa.

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. Philippe Van Heurck, identificado con CEXT 065782842 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Página Web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A (en adelante la Concesionaria), quien indica que hace más de dos años escribió para señalarles el peligro de los reguladores de velocidad en la carretera IIRSA Norte. Sin embargo, hasta hoy día no recibe ninguna respuesta y eso a pesar de la mención que le contestarían lo más pronto posible. Al respecto, menciona que la mayoría de sus reguladores de velocidad constituyen un peligro grave para el usuario: no responden a los enormes reglamentarios: son demasiado altos y cortos; además para la gran mayoría no hay ninguna señalización al respecto y no son pintados, así que toman al conductor por sorpresa. El propósito de estos artefactos no puede ser de poner en peligro la integridad física del conductor, ni de dañar al vehículo, sino de regular la velocidad. Así que si la velocidad máxima autorizada es de, por ejemplo, 30 km/h debería ser posible cruzar el obstáculo sin bajar la velocidad. Sin embargo, para la gran mayoría de sus reguladores de velocidad eso es imposible, sin dañar el vehículo y/o poner en peligro conductor y pasajeros. Para la mayoría hay que bajar la velocidad hasta 2 km/h, cruzar en diagonal, parar en medio cuando el eje delantero está a punto de bajar, soltar el freno, subir el eje posterior, y bajar el obstáculo con velocidad reducida a 2 km/h. Eso también genera peligro para otros usuarios ya que pasando en diagonal se obliga invadir el carril del sentido opuesto y también que usuarios livianos como mototaxis, que no sufren tanto de estos obstáculos, adelantan por la derecha, lo que le exponen en peligro, ya que uno, tras pasar el obstáculos vuelve a su carril y puede chocar con el vehículo liviano. No habiendo recibido ninguna respuesta a su reclamo de hace más de dos años, se ve obligado enviar copia del presente reclamo a la fiscalía de prevención de delito, y se reserva el derecho de avisar también a la prensa.
4. Que, las obligaciones a cargo de la Concesionaria previstas en el Contrato de Concesión (en adelante el Contrato) firmado 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 reclamo que menciona ha colocado hace más de dos años, se le indica al Reclamante, que se ha efectuado una búsqueda en los archivos de la Concesionaria respecto a la colocación de reclamos, advirtiéndole que no se ha ubicado registro del mencionado Reclamo. Se le indica al Reclamante, que de contar con la evidencia, esta debería haber sido facilitada siendo que está efectuando dicha afirmación.
6. Que, respecto a los rompemuéllas artesanales, se le informa al Reclamante que existen muchos de ellos a lo largo de la carretera IIRSA Norte, colocados por terceras personas ajenas a la Concesionaria, de manera ilegal, artesanal y sin contar con la autorización correspondiente e incumpliendo lo establecido en la Norma Técnica Peruana.
7. Que, la Concesionaria procede con el ejercicio de las Defensas Posesorias, las mismas que son debidamente enviadas al MTC, a fin de que dicho organismo tome las medidas legales pertinentes, en amparo de la ley y en su calidad de titular de la Infraestructura. En atención a ello, la Procuraduría del MTC realiza las acciones para la eliminación de los rompemuéllas artesanales con el apoyo de la Concesionaria, lo cual cuenta con pleno conocimiento del Ministerio Público y de la Policía Nacional del Perú, quienes participan de las acciones ejecutadas. Considerando lo mencionado, es el Concedente quien cuenta con legitimación activa en su calidad de titular de los bienes de la concesión, uno de esos bienes es la carretera, para coadyuvar la restitución de los bienes de la Concesión afectados con las invasiones o afectaciones que sufran.
8. Que, es preciso indicar al Reclamante que en conformidad con el Decreto Supremo N° 034-2008-MTC "Reglamento Nacional de Gestión de Infraestructura Vial" y la Resolución Directoral N° 05-2014-MTC/14 "Requisitos para Autorización de Uso de Derecho de Vía de las Carreteras de la Red Vial Nacional", corresponde al MTC brindar la autorización correspondiente para la instalación, modificación o reparación de la infraestructura vial de competencia del mencionado ministerio. Es decir, que corresponde al MTC otorgar la autorización para la construcción de rompemuéllas en cualquier sector de la carretera concesionada.



En este sentido, las estructuras que no cuentan con las autorizaciones correspondientes, son consideradas incompatibles con la infraestructura vial no pudiendo realizarse la instalación de la señalización vertical y horizontal, esto en conformidad con la normatividad de la materia. Y por lo tanto, incumplen con las normas técnicas que establecen las especificaciones para la construcción de dichas estructuras.

9. Que, respecto a los rompemuelles reglamentarios instalados a lo largo de la carretera concesionada y toda la señalización horizontal y vertical, cuentan con la debida señalización y se encuentran registrados en el Inventario Anual de Bienes de la Concesión. Además, han sido debidamente comprobados por el organismo regulador del Contrato de Concesión.
10. 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. Philippe Van Heurck.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Caserío Santo Tomás km 30 Carretera – Tarapoto - Yurimaguas, o dirección electrónica philippevanheurck@yahoo.fr que han sido consideradas por el Reclamante para ser notificado.

TERCERO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.ilrsanorte.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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.