

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 020-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000053 – UP PEDRO RUIZ
RECLAMANTE: VEGA MIO RICHARD
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 07 de abril de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Vega Mio Richard, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo el día viernes 12-03-2021, horas 10:08 a.m., me acerque a la oficina de peaje a presentar una queja acerca de un daño hacía mi propiedad que queda ubicada en el km 306+500, a causa de los vehículos de la empresa IIRSA, me acerque a que los encargados vayan hacer la constatación de los daños, la encargada del Peaje con palabras incómodas para nuestra persona nos dijo que nos quejemos en donde nosotros queramos, inclusive llegó el Ing. Administrados de igual modo nos dijo con voz prepotente que nuevamente me quejara en donde nosotros queramos alegando que nosotros somos invasores, dando cuenta de esto nosotros como propietarios de los terrenos de dicho km antes mencionado procedemos a la denuncia hacía la empresa y personal responsable..”.*

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. Vega Mio Richard, identificado con DNI N° 41836421 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz 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, de la información recibida del área correspondiente se ha verificado lo siguiente:
 - a. Se apersonó a la Unidad de Peaje Pedro Ruiz el Reclamante con su madre, mencionando que hace varios días habían hablado con el administrador que les ofreció que van a ir arreglar daño en su propiedad.
 - b. La supervisora del peaje le indicó al Reclamante que haría la consulta al encargado de cuadrilla correspondiente.
 - c. La supervisora del peaje contactó con el encargado de la cuadrilla C-13, quien indicó que se trataba del sector km 306+300 al km 306+330 del Tramo 03: Rioja – Corral Quemado, el cual cuenta con Ficha de Invasión de Derecho de Vía y Constatación Policial.
 - d. La supervisora del peaje le indicó al Reclamante y a su acompañante que el sector km 306+300 al km 306+330 figura como una Invasión de Derecho de Vía.
 - e. Posterior a ello, solicitaron el Libro de Reclamaciones, a lo que se les indicó donde estaba, sin faltar el respeto en ningún momento.
 - f. El jefe de Mantenimiento se acercó a la Unidad de Peaje y explicó al Reclamante y a su acompañante que en el precitado sector se ha construido dentro del Derecho de Vía, que pertenece al Estado.
6. Que, la Concesionaria no tiene registro de daños producidos por vehículos de su propiedad en el sector del km 306+500 del Tramo 03: Corral Quemado – Rioja.
7. Que, la Concesionaria ha constatado que en el sector del km 306+300 al km 306+330 del Tramo 03: Rioja – Corral Quemado se cuenta con Ficha de Invasión en el Derecho de Vía y Constatación Policial de noviembre de 2018, con lo cual ha procedido diligentemente con el ejercicio de la Defensa Posesoria, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 5.38 de su Contrato.
8. Que, en diciembre de 2018, la Concesionaria remitió el Informe de Defensas Posesorias al MTC, donde se puso de conocimiento la Invasión de Derecho de Vía en el sector km 306+300 al km 306+330 del Tramo 03: Rioja – Corral Quemado.
9. Que, a partir de la interpretación de las Cláusulas 5.38 y 5.39 de su Contrato, emitida mediante Oficio N° 0021-

2019-SCD-OSITRAN, de fecha 26/12/2019, anexa a la Resolución de Consejo Directivo N° 0058-2019-CD-OSITRAN, el Concesionario debe proceder con el ejercicio de la Defensa Posesoria Judicial.

10. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, y brindar un trato cordial a los mismos durante su pase por las Unidades de Peaje, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención.

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. Vega Mio Richard

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Kuelap 131 y/o en la dirección electrónica richard.vega1106@hotmail.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@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: c5Oq3bPG-Resolución de Gerencia N 020-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 2d38632e-37a7-4849-a10c-84f0c4ce40f8
- Código de Validación: d58d7c4b-7e6b-496d-ba3c-b9aded452a99

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin d58d7c4b-7e6b-496d-ba3c-b9aded452a99

07/04/2021 08:30 08:30