

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 046-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000033– UP UTCUBAMBA
RECLAMANTE: CAMINO ACHA FRANCISCO
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 06 de octubre de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Camino Acha Francisco, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Que esta empresa concesionaria no hace nada de mejoramiento de pistas y ni siquiera pinta los rompemuellas siendo que si su forma de contestar que los pobladores lo ponen, pero eso no quita que se señalice la pista esta así por lo menos 20 años y no se arregla, les solicito copia del contrato para revisar si así lo establece el contrato. Que meses atrás solicite auxilio porque mi camión de 3 toneladas en la altura del cuello y me hicieron perder el tiempo y nunca llegaron auxiliar, además cuando se llama por un auxilio no contestan y dicen que el vehículo tiene que estar descargado no siendo esto posible porque en la altura quien descarga.”*

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. Camino Acha Francisco, identificado con DNI 02823593 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba 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, la Concesionaria ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales y anual, los cuales son verificados por el Regulador. Demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que se procure la transitabilidad de los usuarios que utilizan la infraestructura.
6. Que, de lo asentado por el Reclamante respecto a los rompemuellas que indica no se encuentran pintados, si bien hace mención a un sector en específico, a lo largo de la Carretera existen rompemuellas artesanales, colocados por terceras personas sin contar con la autorización correspondiente e incumpliendo lo establecido en la Norma Técnica Peruana.
7. Que, dichas estructuras no forman parte de los elementos registrados en el Inventario Anual de Bienes de la Concesionaria de acuerdo con el Contrato de Concesión firmado con el MTC, por lo que dichas estructuras no pueden ser señalizadas o pintadas por la Concesionaria, en tanto que las mismas son ilegales e incompatibles con la infraestructura vial, ya que representan una afectación a la vía concesionada.
8. Que, la Concesionaria realiza sus mayores esfuerzos a fin de retirar dichos rompemuellas, garantizando la seguridad del usuario, disponiendo del personal y equipos necesarios apersonándose a las zonas a fin de proceder con su retiro, sin embargo, son abordados por los pobladores aledaños quienes impiden cualquier intervención.
9. Que, en conformidad con los términos establecidos en el Contrato, oportunamente se procede con el ejercicio de las Defensas Posesorias que consiste en realizar las constataciones policiales correspondientes, las cuales son comunicadas formalmente al MTC. Asimismo, en conformidad con lo resuelto en la Interpretación del Consejo Directivo del Regulador, la Concesionaria ejercerá la Defensa Posesoría judicial.
10. Que, a la fecha la Concesionaria viene ejecutando trabajos de Mantenimiento Periódico de Señalización Horizontal a lo largo de la Carretera a fin de restablecer los Niveles de Servicio de la misma.
11. Que, respecto a su solicitud de la copia del Contrato, informamos que éste es un documento de carácter público, por lo que el Reclamante puede obtenerlos por (i) la página web de ProInversión, y/o (ii) una solicitud de acceso a la información pública ante el Ministerio de Transporte y Comunicaciones y/o ProInversión. Sin perjuicio de lo anterior, se pone de conocimiento el link de descarga del mencionado Contrato: https://portal.mtc.gob.pe/transportes/concesiones/redvial/iirsa_norte.html
12. Que, respecto a lo indicado por el Reclamante sobre la solicitud de auxilio de meses atrás, se verificó con el área correspondiente que el usuario realizó una solicitud en fecha 12 de junio de 2021.
13. Que, el numeral VII.2 del Reglamento precisa que *“Los RECLAMOS podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo, o de conocido este, si el usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.”*
14. Que, con lo antes expuesto se corroboró que han transcurrido más de sesenta (60) días hábiles desde la fecha de los hechos hasta la fecha de asentado el Reclamo N° 000033; sin perjuicio de ello, detallamos lo indicado en la Ficha de Notificación de Atención Mecánica/Grúa del día 12 de junio de 2021:
 - a. 12-06-2021. 15:27 hrs.- Camión cargado con 01 TN de fierro quedó en berma por falla mecánica. Usuario solicitó el servicio de grúa. Se le indicó las bases del servicio. Usuario llamará cuando realice la descarga.
 - b. 12-06-2021 16:21 hrs. Usuario se retiró por sus propios medios quedando vía libre.

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. Camino Acha Francisco

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AAHH Los Algarrobos Mz F Lote 16 1 Etapa - HH Los Algarrobos y/o en la dirección electrónica francamino6812@gmail.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.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.

Información del documento

- Nombre del archivo: FMch0ggs-Resolución de Gerencia N 046-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 58fdc6b7-246c-4aa7-a0a6-46f8b3353928
- Código de Validación: 88ff430c-2448-4b33-b239-1aca998d893a

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

DANA CASTILLO CASTILLO(dcastilloc@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 88ff430c-2448-4b33-b239-1aca998d893a

06/10/2021 23:35 23:35