

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 044-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000024 – UNIDAD DE PEAJE MOYOBAMBA  
RECLAMANTE: ALONSO SÁNCHEZ GARCÍA  
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 16 de junio de 2017

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Alonso Sánchez García, quien se refiere que la Concesionaria debería dignarse a arreglar la carretera tramo Moyobamba – Tarapoto, no tratándose solo de cortar pasto en los tramos ya que el vehículo de placa AND744 sufrió una raspada. Solo se dignan a cobrar y no realizan labor para los clientes.

### 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. Alonso Sánchez García identificado con DNI 40967481 (en adelante, el Reclamante), consignando el RUC N° 10409674815 en su calidad de persona natural con negocio, presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje de Moyobamba, refiriéndose que la Concesionaria debería dignarse a arreglar la carretera tramo Moyobamba – Tarapoto, no tratándose solo de cortar pasto en los tramos ya que el vehículo de placa AND744 sufrió una raspada. Solo se dignan a cobrar y no realizan labor para los clientes.
4. Que, 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) 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, entre la ciudad de Moyobamba hasta la ciudad Tarapoto existen más de 100 km de distancia, siendo que el Reclamante no precisa algún sector específico que se encuentre en mal estado. Sin perjuicio de ello, en efecto, existen sectores específicos que precisan intervenciones que escapan de las labores de rutina y emergencia que realiza la Concesionaria, de acuerdo al alcance del Contrato, que deben ser ejecutadas a través de obras de mayor alcance, las cuales dependen absolutamente de la aprobación del MTC y del organismo regulado. Al respecto, la Concesionaria ha presentado y viene presentando los informes técnicos correspondientes para aprobación. Cabe indicar que esta atención responde a un procedimiento establecido en el Contrato.
6. Que, respecto a las labores de mantenimiento realizadas por el Concesionario en el sector “Moyobamba – Tarapoto”, estas no solo se limitan a realizar el desbroce del exceso de altura en vegetación, sino, adicionalmente se realizan actividades correspondientes al sellado de fisuras, bacheos en calzada y berma, recuperación del ancho de la superficie de rodadura, reconformación de terraplenes, entre muchas otras, debidamente estipuladas en el Contrato de Concesión. Estas actividades responder a una programación de mantenimiento la cual es debidamente informada al organismo regulador, siendo que la misma es inspeccionada por dicha entidad.
7. Que, respecto a los daños que sufriera el vehículo de placa de rodaje AND744, se informa al Reclamante que no se ha podido verificar dicha versión, en tanto que no se han adjuntado evidencias de lo mencionado. Además, no se ha recibido ningún reclamo por parte del titular del vehículo de la referida placa.
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. Alonso Sánchez García.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Reyes Guerra N° 777 – San Martín – Moyobamba o a la dirección Jr. Alonso Alvarado N° 1667 – San Martín – Moyobamba la cual se ha extraído de la página web de la SUNAT después de haber realizado la consulta con el número de RUC consignado por el Reclamante o la dirección electrónica consignada por el Reclamante [henrymas@hotmail.com](mailto:henrymas@hotmail.com), para ser notificado.

**TERCERO:** **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://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. Así como artículo 54 y siguientes 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.

