

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 037-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000025 – UNIDAD DE PEAJE MOYOBAMBA  
RECLAMANTE: CESAR OLEA GONZALES  
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 15 de agosto de 2018

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Cesar Olea Gonzales, quien indica que está de vacaciones con su familia y encuentra los mismos hundimientos, carriles en un solo sentido y rompemuelles sin pintar, y lo que es peor sin señalética, asimismo, precisa que viene desde Tarapoto a Moyobamba, y estas mismas deficiencias las encontró en el 2015 y 2017, periodos en los que también transitó por esta vía, realmente es un peligro latente. Finalmente precisa que copia de su reclamo la elevará al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

### 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. Cesar Olea Gonzales identificado con DNI 40734288 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Moyobamba, indicando lo precisado 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque. 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, respecto a lo que el Reclamante precisa sobre “los mismos hundimientos, carriles en un solo sentido en el tramo Tarapoto – Moyobamba”, pese a que no precisa los sectores exactos donde se señala la afectación, la Concesionaria menciona lo siguiente: (i) se vienen ejecutando Obras Accesorias en el Tramo 02: Rioja – Tarapoto de la carretera IIRSA Norte, algunas de las cuales necesitan realizar la rotura del pavimento para llevar a cabo la construcción de la misma, por lo que se restringe la transitabilidad a un solo carril. (ii) Los hundimientos presentados en el pavimento de manera eventual son atendidos oportunamente mediante actividades de mantenimiento rutinario y de emergencia (iii) existen sectores que precisan de intervenciones que superan el alcance de las labores de mantenimiento y conservación estipulado en el Contrato y que ejecuta la Concesionaria en cabal cumplimiento de sus términos, conforme es verificado por el organismo Regulador, siendo que para ello es necesario que dichas intervenciones sean aprobadas e indicadas por el MTC y el organismo Regulador, considerando que la Concesionaria ha presentado y viene presentando los informes técnicos correspondientes para aprobación de ambas entidades. Cabe indicar que esta atención responde a las estipulaciones del Contrato.
6. Que, respecto a lo que el Reclamante precisa sobre “rompemuelles sin pintar, y lo que es peor sin señalética”, para el Tramo Tarapoto – Moyobamba, cabe mencionar que a lo largo de la carretera IIRSA Norte existen rompemuelles 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. Asimismo, es preciso informar que la Concesionaria no puede optar por señalar o pintar aquellas instalaciones que son ilegales e incompatibles con la infraestructura vial, ya que las mismas representan una afectación a la vía concesionada.
7. Que, la Concesionaria realiza sus mayores esfuerzos a fin de retirar dichos rompemuelles, 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.
8. 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.
9. 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. Cesar Olea Gonzales.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Ramón Rojas N° 1291 – Trinidad – Lima o a la dirección electrónica [rasedcaelo@yahoo.com](mailto:rasedcaelo@yahoo.com), consignada por la Reclamante para ser notificada.

**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.

