

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 009-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000028 – UNIDAD DE PEAJE MOYOBAMBA  
RECLAMANTE: JOSE EDWIN FERNANDEZ MELENDEZ  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 10 de abril de 2019

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Jose Edwin Fernandez Meléndez a través de la Unidad de Peaje Moyobamba, quien precisa que siendo las 16:10 horas del 26 de marzo de 2019, se presenta a la Unidad de Peaje para expresar su incomodidad por el estado de la carretera (Tramo Tarapoto - Moyobamba) ya que la mencionada vía se encuentra en pésimo estado (hundimientos por todas partes) en el que pudo haber tenido un accidente. Por lo expuesto, solicita realizar los trabajos correspondientes para subsanar el mal estado de las vías, ya que el peaje que pagan incluye el servicio de transitar por una vía estable. Se recomienda realizar los trabajos con prioridad desde el Peaje Moyobamba – Pacayzapa.

**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. Jose Edwin Fernandez Meléndez, identificado con DNI 43050861 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje Moyobamba 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, es necesario mencionar que entre Tarapoto y la Unidad de Peaje de Moyobamba se ubican sectores que han sido afectados tanto por las precipitaciones suscitadas, como por su propio comportamiento geológico por su condición de inestable que ostentan.
6. Que, el Concesionario ha solicitado y sustentando ante el Regulador, la necesidad de intervenir en estos sectores con trabajos mayores (obras accesorias), en tanto que las labores de mantenimiento rutinario y de emergencia desplegadas ya no son suficientes para atender la condición de inestabilidad de los mismos. Corresponde al Regulador efectuar la evaluación y análisis técnico correspondiente a fin de brindar opinión técnica favorable que permita elaborar los expedientes técnicos que deberán ser aprobados por el Concedente.
7. Que, el Concesionario 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.
8. Que, el Concesionario mantiene los sectores correctamente señalizados, mediante letreros de aviso y señales preventivos del cuidado en el manejo y la reducción de la velocidad, así como la advertencia de Hundimiento, con paneles y tachas reflectivas, para el cuidado en el manejo nocturno.
9. Que, de lo precisado por el Reclamante en su reclamo, no se observa la presentación de documento alguno donde se acredite o verifique que los sectores que menciona no se encuentren señalizados, de acuerdo a las estipulaciones de seguridad establecidos.
10. Que, el Concesionario insistirá ante el Regulador y Concedente para que se efectúe la aprobación de las intervenciones y respectivos proyectos.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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. Jose Edwin Fernandez Meléndez.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección electrónica [maneno\\_10@hotmail.com](mailto:maneno_10@hotmail.com), consignada 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](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.

