

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 015-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000068 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA  
RECLAMANTE: CASTAÑEDA SALDIVAR DUVER  
MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETAS

Lima, 22 de mayo de 2019

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Duver Castañeda Saldivar a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca quien manifiesta que se rellena el badén ubicado en el km 81 – km 65, está demasiado hondo y en todos los viajes se rompen los parachoques de los buses interprovinciales. Adjunta fotografías del parachoque roto de su bus con placa de rodaje T6Y-952. Posteriormente, el día 22 de mayo de 2019, el Sr. Percy Yañez Rendon en su calidad de Administrador de Turismo Dias – Oficina Piura, se comunicó a través del Centro de Control de Operaciones, remitiendo copia de la Denuncia Policial asentado por el Sr. Duver Castañeda Saldivar en la Comisaría de El Alambre, solicitando se integre al Reclamo interpuesto por el mencionado señor.

### 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. Duver Castañeda Saldivar, identificado con DNI 43381300 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte, indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. Que, posteriormente, el Sr. Percy Yañez Rendon en su calidad de Administrador de Turismo Dias – Oficina Piura, se comunicó a través del Centro de Control de Operaciones, remitiendo copia de la Denuncia Policial asentado por el Reclamante en la Comisaría de El Alambre, solicitando se integre al Reclamo interpuesto.
5. 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.
6. Que, la Concesionaria ejecuta las labores de mantenimiento y conservación de rutina y emergencia, en los diversos tramos viales que conforman la carretera concesionada. Labores que son debidamente supervisadas por el organismo regulador correspondiente.
7. Que, en relación a lo mencionado por el Reclamante de “rellenar el badén”, se precisa que técnicamente esta intervención no resulta viable, en tanto que se generaría una obstrucción al libre escurrimiento hidráulico y un cambio de geometría del badén, situación que sería observada por el organismo regulador y el MTC, considerándose una condición insuficiente, en el marco de lo establecido en el Contrato.
8. Que, dichos badenes han sido construidos por el MTC en años anteriores y trasladados a la Concesionaria cuando se otorgó la concesión de la IIRSA Norte. Cualquier modificación, deberá ser determinada y aprobada por el MTC en su calidad de propietario de la infraestructura. Por lo que, cualquier solicitud de modificación de la geometría de dicho badenes, deberá ser solicitado directamente al MTC o al organismo Regulador, que permita efectuar una evaluación técnica integral de dicha solicitud.
9. Que, respecto a la copia de la Denuncia Policial interpuesta por el Reclamante en la Comisaría El Alambre el día 05 de mayo de 2019 a las 10:24:26 hrs, en la misma el Reclamante indica: “... SE PERCATÓ QUE EN EL OVALO MOCHICA – TRUJILLO, NO SE ENCONTRABA SU PARACHOQUE CONTENIENDO SU PLACA DE RODAJE DE SU BUS DE PLACA ANTES MENCIONADA, EL CUAL MENCIONA QUE SE LE EXTRAVIÓ CUANDO REALIZABA SERVICIO DE SALIDAS CON DESTINO TRUJILLO – CAJAMARCA (...).” De lo precisado por el propio Reclamante, quien indica que el parachoque se le “extravió” mientras realizaba su servicio, es claro que no ha podido asegurar de su propia manifestación que el parachoque se le ha roto a consecuencia de su pase por el Badén km 81 – km 65 y ni por su condición de “demasiado hondo” que alega. El mismo Reclamante manifiesta que se le ha “extraviado”, no habiendo identificado el lugar exacto ni la circunstancia.
10. Que, respecto a las fotografías que adjunta en su reclamo, si bien las mismas se han tomado a la parte trasera del bus con placa de rodaje T6Y-952 que no cuenta con el parachoque, el Reclamante no certifica que las mismas correspondan a una afectación como consecuencia de su pase por el Badén km 81 – km 65 y ni por su condición de “demasiado hondo” que alega, o que hayan sido tomadas inmediatamente después de producida la alegada afectación mencionada por el Reclamante.
11. Que, de lo precisado en los numerales anteriores, el Reclamante no ha acreditado que los daños al bus de placa de rodaje T6Y-952 fueran directamente de responsabilidad de la Concesionaria, siendo que los documentos que adjuntan el Reclamante y el Sr. Percy Yañez Rendon en su calidad de Administrador de Turismo Dias – Oficina Piura, no acreditan y verifican que el parachoques se haya roto por la condición alegada del Badén km 81 – km 65. Tampoco existen elementos que demuestren algún incumplimiento por parte de la Concesionaria.

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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Duver Castañeda Saldivar.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Av. Oriente – Jaén y dirección electrónica [leoncito2683@gmail.com](mailto:leoncito2683@gmail.com), ambas consignadas por el Reclamante para ser notificado y a la dirección física Av. Loreto N° 1485-Piura, consignado por el Sr. Percy Yañez Rendon en su calidad de Administrador de Turismo Dias – Oficina Piura.

**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.

