

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 021-2024-GG-IIRSANORTE**

RECLAMO N°: 000091 -PAGINA WEB  
 RECLAMANTE: SILVA DIAZ MERDECES  
 MATERIA: MANTENIMIENTO DE LA BERMA, CALZADA, DERECHO DE VÍA Y/O CUNETETA

Lima, 26 de junio de 2024

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por la Sra. Silva Diaz Merdeces en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Solicito: Intervenciones inmediatas en el tramo de la Urbanización Los Jardines de la Provincia de Moyobamba - Región San Martín 1000 metros antes de llegar al peaje. Adjunto. Carta dirigida a IRSA NORTE”.*

**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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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, la sra. Silva Diaz Merdeces, identificada con DNI 18215741 (adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de la Pagina Web 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), los cuales 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, mediante carta N° 08-MSD-LOS JARDINES, adjunta a vuestro escrito, la Reclamante concluye afectación al medio ambiente y la salud e integridad de la población de la Urbanización Los Jardines, aduciendo falta mantenimiento apropiado a las alcantarillas de la carretera Fernando Belaunde Terry, ocasionando inundaciones permanentes con daños físicos y materiales a su comunidad. Asimismo, precisa que dentro del terreno IRSA NORTE que limita con la Urbanización Los Jardines (referencia capilla San Lorenzo), se encuentra una alcantarilla que está obstruida y dicha alcantarilla en tiempos de lluvias en vez de desembocar a la quebrada de Rumi Yacu afecta al terreno de la capilla San Lorenzo ocasionando una laguna artificial y esto desemboca a la comunidad de los Jardines ocasionando, atentando contra el medio ambiente, salud pública y daños materiales.
6. Que, mediante carta N° 08-MSD-LOS JARDINES, la Reclamante, solicita el retiro del lindero o cerco perimétrico que colinda la Urbanización Los Jardines y se respete los metros de nuestra representada, que va de la calzada hasta la franja respectiva, ya que imposibilita la salida y visibilidad de vehículos que transitan en la carretera Fernando Belaúnde Terry, ello a fin de evitar daños materiales y humanos y delimitar el área que corresponde a nuestra representada con la Urbanización Los Jardines con carácter urgente.
7. Que, habiendo recibido su Reclamo y carta adjunta, le informamos lo siguiente:
  - a) La Concesionaria ha realizado la limpieza del ingreso, cuerpo y salida de alcantarilla ubicada en el km 496+760, que limita con el terreno de la capilla San Lorenzo. Es preciso mencionar que el cauce de la salida de dicha alcantarilla se encuentra clausurado (ha sido rellenado por terceros), por lo cual la Concesionaria, de conformidad al Contrato procede con el el ejercicio de la Defensa Posesoria.
  - b) La Concesionaria coordinó con la Reclamante y se procedió al retiro del cerco vivo existente, ubicado dentro del derecho de vía y con la finalidad de no interrumpir la visibilidad de los conductores que salen de dicha urbanización hacia la carretera Fernando Belaunde Terry.
  - c) La Concesionaria informó en campo a la Reclamante, la longitud de la franja marginal del derecho de vía (25 m del eje de la vía a cada lado), además se procedió a realizar la medida en campo para que identifique hasta dónde llega el Derecho de Vía.
  - d) Asimismo, creemos conveniente aclarar que la Urbanización LOS JARDINES, se ha establecido a lo largo de la vía entre los km 496+650 y 497+555. En este tramo de la vía existen 05 alcantarillas que vierten sus



aguas en este sector, por lo cual en la temporada de lluvias se ven afectados por las precipitaciones pluviales y de ninguna manera por falta de mantenimiento de las estructuras de drenaje.

8. Que, la Concesionaria realiza las labores de mantenimiento y conservación de acuerdo con una programación debidamente cumplida y verificada por el organismo regulador. Asimismo, es preciso mencionar que los eventos de orden natural que se suscitan a lo largo de la vía concesionada no pueden ser atribuidos como responsabilidad de la Concesionaria, sin embargo, la Concesionaria brinda atenciones de emergencia ante la ocurrencia de uno de estos eventos disponiendo de los recursos, personal y equipos, para restablecer la transitabilidad del sector de acuerdo a los plazos establecidos en su Contrato, siempre en cumplimiento de las normas y estándares de seguridad para los colaboradores, usuarios y equipos.
9. La Concesionaria realiza el Mantenimiento Rutinario oportuno del sistema de drenaje pluvial, de acuerdo con su programa de trabajos y asimismo a la necesidad presentada. Al tomar conocimiento de la solicitud de intervención de las alcantarillas ubicadas a lo largo de la vía y paralelo a la Urbanización LOS JARDINES, se ha movilizad los recursos de maquinaria y mano de obra para atender con la limpieza de las alcantarillas.

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 la sra. Silva Diaz Mercedes

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física JR. Los Jardines (1000 Metros Antes Del Peaje) y/o dirección electrónica [mercedessilva397@gmail.com](mailto:mercedessilva397@gmail.com) consignados por la 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 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](mailto: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.**

