

**CARGO**

RECLAMO N°: 000017 – UNIDAD DE PEAJE MOCCE  
 RECLAMANTE: LUIS DELGADO ALFARO  
 RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 23 de agosto de 2016

**VISTO:**

El reclamo asentado por el Sr. Luis Delgado Alfaro en la Unidad de Peaje Mocce, quien indica que solicitó auxilio de grúa para su camioneta, debido a que se le reventó la llanta; sin embargo, cuando se acercó personalmente hacia la persona que se encontraba en cabina, la misma le manifestó que no había ningún tipo de auxilio por que la grúa más cercana se encontraba en Chulucanas. Precisa que en los tickets se encuentra escrita la oferta de ayuda y no se cumple.

**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. Luis Delgado Alfaro, con DNI N° 16453184 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Mocce, indicando que solicitó auxilio de grúa para su camioneta, debido a que se le reventó la llanta; sin embargo, cuando se acercó personalmente hacia la persona que se encontraba en cabina, la misma le manifestó que no había ningún tipo de auxilio por que la grúa más cercana se encontraba en Chulucanas. Precisa que en los tickets se encuentra escrita la oferta de ayuda y no se cumple.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente 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, 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 comprenden desde Paíta hasta Yurimaguas. 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, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios. Asimismo, mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú.
5. Que, el Contrato precisa que el servicio de emergencia de auxilio mecánico y grúa es para vehículos que hubieran resultado averiados en la vía. Y además, su traslado se efectúa hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 km del lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente.
6. Que, del informe de descargo efectuado por el personal de la Unidad de Peaje de Mocce, se indica que al momento de consultar el tipo de emergencia al Reclamante, éste mencionó que necesitaba trasladar una llanta hacia Mochumí, lugar donde se encontraba su vehículo averiado. Al respecto, el personal de la Unidad de Peaje le indicó que el servicio es de auxilio mecánico y grúa y que si requería del servicio de grúa, la misma podría salir de la Unidad de Peaje de Chulucanas o de Pomahuaca, siendo ambas las más cercanas, siendo que se debía aguardar su llegada para efectivizar el servicio.
7. Que, el Reclamante mencionó que ya no requería el servicio debido a que lo necesitaba de forma inmediata. Asimismo, solicitó el Libro de reclamaciones indicando que debería existir una grúa en la Unidad de Peaje Mocce.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Luis Delgado Alfaro.

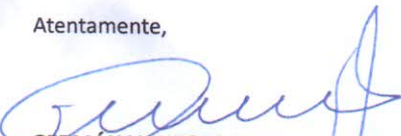
**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Mz. T Lte. 12 Urb. Ciudad del Chofer – Chiclayo - Lambayeque consignada por el Reclamante en su reclamo, para ser notificado.

**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 y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 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,

  
**GERMÁN VANEGAS VARGAS**  
 CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.



