

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 043-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000039 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA  
RECLAMANTE: JUAN FERNANDEZ RIVERA  
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS



Piura, 27 de septiembre de 2016

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Juan Fernandez Rivera, quien indica que durante su trayecto hacia la ciudad de Chiclayo, su camión sufrió un desperfecto mecánico a la altura de la Unidad de Peaje Pomahuaca, en donde lo orientaron a solicitar el servicio de grúa, siendo que el personal con el que conversó vía telefónica, se negó a brindarle el servicio.

**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. Juan Fernandez Rivera, quien en su reclamos se identificó con el RUC N° 10272807821 correspondiente a la persona natural con negocio Carrasco Ramirez Ronal Nacor (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca, indicando que durante su trayecto hacia la ciudad de Chiclayo, su camión sufrió un desperfecto mecánico a la altura de la Unidad de Peaje Pomahuaca, en donde lo orientaron a solicitar el servicio de grúa, siendo que el personal con el que conversó vía telefónica, se negó a brindarle el servicio.
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 comprende desde Paita 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.
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, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria, de acuerdo al procedimiento interno establecido, solicitó al personal del área de operaciones el reporte correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
7. Que, del informe generado se advierte que, el Reclamante se comunicó al Centro de Control de Operaciones (CCO), reportando que su vehículo sufrió un desperfecto por falla mecánica en el disco, a la altura del Centro Poblado El Chiple (km 150+000).
8. Que, el personal del CCO le hizo de conocimiento los requisitos bajo los cuales la Concesionaria puede brindar el servicio de auxilio mecánico y grúa, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión (numeral 5 del presente documento), indicándole que en este marco se le podía trasladar al Centro Poblado de Chamaya (km 182+320).
9. Que, sin perjuicio de lo indicado, el personal del CCO le brindó la opción al Reclamante para llevarlo hasta Pucará (km 117+000); sin embargo, el Reclamante se negó, solicitando que se le traslade al Centro Poblado El 81 (km 69+000), donde se ubica su domicilio.
10. Que, la Concesionaria no se negó en brindar el servicio de auxilio mecánico y grúa, en tanto que la opción de traslado propuesta no fue aceptada por el Reclamante, quien solicitó ser trasladado al Centro Poblado El 81 (km 69+000), donde se ubica su domicilio.
11. 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. Juan Fernandez Rivera.

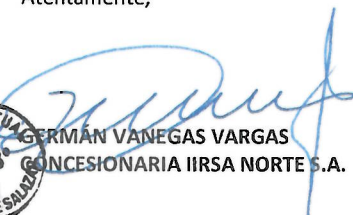
**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Jr. Benjamín Doble N° 314 - Cutervo - Cajamarca, consignada por el Reclamante en su reclamo, para ser notificado.

**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,

  
GERMAIN VANEGAS VARGAS  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.



Olva Courier Piura  
CARGO ADJUNTO

