

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 022-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000046 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS  
RECLAMANTE: GUERRA BAZÁN, VICTOR  
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 04 de mayo de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Guerra Bazán, Victor, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día 17 de abril del presente año fui auxiliado por el servicio de grúa siendo trasladado del peaje km 50 Chulucanas a la ciudad de Piura, durante el trayecto sostuve conversaciones telefónicas realizadas con el celular cuyo número es 980211888, realizando la última pasando el ovalo antes de llegar a Piura, dejando el celular en mención a un costado de donde yo estaba sentado viajando, al bajar en la cochera deje el celular en el asiento pensando en bajarlo una vez que hubiera bajado del auto de la grúa, olvidando bajarlo, cuando me acordé ya el Sr. había partido con destino de regreso, por lo que procedí a llamarlo con la plena seguridad de que había dejado en el asiento el celular sin obtener respuesta, procediendo a verificar por indicación del responsable de la cochera si se había quedado en mi auto al ser negativa la búsqueda hemos seguido en otro vehículo a la grúa y realizando varias llamadas, hasta que apagaron el celular, al alcanzarlo me doy con la sorpresa que el teléfono móvil había desaparecido hecho que llama la atención porque yo lo había dejado ahí por lo que siento está denuncia por este irregular hecho. Esperando de lado una pronta respuesta.”*

### 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. Guerra Bazán, Víctor, identificado con DNI 03312540 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas 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 mencionado por el Reclamante, el área de atención al usuario por emergencias del Centro de Control de Operaciones emitió el descargo correspondiente.
6. Que, de la información recibida se ha verificado lo siguiente:
  - a. Que, Edinson Yarleque Maza, operador de la grúa liviana F1Z821 del Peaje Chulucanas manifestó que *“A las 09: 10 am la operadora Sra. Anais Maco me activó a un servicio de grúa del km 207+800 hasta Piura, finalizando el servicio a las 10:45 am sin ningún inconveniente se le hizo firmar la ficha de servicio, procediendo a retirarme del lugar, cuando estaba en trayecto en el km 215+200 me dio el alcance en un vehículo particular indicando que su equipo se había quedado en el asiento de grúa, le accedí que verifique en la cabina y el caja de herramientas de la grúa no encontrado nada, pero insistía que ahí se le había quedado y que quería llegar a base para hacer su reclamo, al llegar a base 11:42 am al descender de la grúa Sr. Víctor Raúl volvió a verificar toda la grúa, al no encontrar se acercó a oficina a hacer su reclamo, le dije que verifique bien en lugar que se le dejo su vehículo ya que acá como él había visualizado no había nada, Así mismo manifiesto que mi persona no tiene ese males virtudes y valores para tomar cosas que no me pertenecen.”*
  - b. La Operadora CCO, la Sra. Adela Mejía indicó que el usuario había llamado diciendo que había encontrado su equipo celular pidiendo las disculpas del caso al operador de grúa por las acusaciones que le había hecho.
7. Que, lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención por parte del personal de la Concesionaria, quien mantiene un protocolo de atención, de brindar un trato cordial y honesto para los usuarios.
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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por la Sr. Guerra Bazán, Victor.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física: AA.HH. Almirante Miguel Grau F7 - Castilla y en la dirección electrónica: rguerrabazan\_57@gmail.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:** Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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,

**RAPHAEL CARPIO PACHECO**  
**CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.**

# Audit Trail

## Información del documento

---

- Nombre del archivo: xaU7ATm5-Resolución de Gerencia N 022-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 84850cfc-41cb-4864-8643-17708568b85b
- Código validación: e2bc348e-5119-44d0-b40f-d9cc215767d6
- Estado: RECEPCIONADO

## Firmas electrónicas

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) 11 de mayo de 2020  
con IP:190.237.145.146 Código Validación e2bc348e-5119-44d0-b40f-d9cc215767d6