

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 028-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 00048 – UP CHULUCANAS  
RECLAMANTE: JORGE GUEVARA SIALER  
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 12 de agosto de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jorge Guevara Sialer a través del UP Chulucanas de la Concesionaria IIRSA Norte, quien precisa que “A 3 km aproximadamente del Peaje de Paita se reventó una llanta de la camioneta en la que se desplazaba rumbo a Chiclayo en compañía del Sr. Pedro Carranza, propietario del vehículo en mención de placa M3H925; por lo que procedió a llamar a los números que aparecen en el voucher de peaje, para solicitar auxilio mecánico el que nunca llegó durante la espera señala que estuvo a punto de ser asaltado por una camioneta que se estacionó a poca distancia detrás de ellos, por lo que tuvieron que correr hacia el desierto para evitar dicho asalto. Esta situación según indica está demostrando la falta de responsabilidad de la empresa IIRSA Norte poniendo en peligro la vida y seguridad de las personas que circulan en las vías que administran. Solicitó reposición de la llanta reventada ya que esto se originó por un fierro en el rompemueller que está a la salida del Peaje Paita”

### 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. Jorge Guevara Sialer, identificado con DNI 43315334 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través de la UP Chulucanas de la Concesionaria IIRSA Norte, 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, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona, los servicios obligatorios gratuitos de: Central de Emergencia, Servicios de emergencia de auxilio mecánico y grúa, oficina para uso de la Policía Nacional del Perú y Sistema de comunicación de emergencia en tiempo real (Postes SOS), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
6. Que, en relación al servicio de emergencia de auxilio mecánico y grúa, corresponde brindarle a vehículos que hubieran resultado averiados en la vía. El servicio de emergencia de traslado de vehículos, se efectúa hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 km al lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente.
7. Que, el personal de la Central de Control de Operaciones, previamente a la activación y traslado de la grúa, brinda las bases del servicio al usuario, tomando conocimiento de las condiciones, en tanto que el servicio se encuentra en conformidad con los términos precisados en el Contrato de Concesión.
8. Que, específicamente de lo mencionado por el Reclamante, el personal del Centro de Control de Operaciones – CCO, recibió su llamada el día 22 de julio de 2020 a las 13:10 horas, solicitando el servicio de grúa para su unidad de placa M3H925 que se encontraba cerca a la UP Paita, la misma que presentaba desperfecto neumático. El Personal del CCO indicó al usuario las bases del servicio y se le hizo de conocimiento que en esos momentos la grúa se encontraba realizando un servicio a la altura del km 156 del Sector Noria Zapata – Olmos (Ficha de referencia 2020001749) por lo que una vez culminado dicho servicio, se le estaría atendiendo.
9. Que, El CCO indica que en ningún momento se le negó el servicio al usuario, sin embargo, este manifestó que él no iba a esperar y que si algo le pasaba la responsabilidad sería de la Concesionaria. Posteriormente, el usuario se comunicó con el CCO indicando que fue apoyado por terceros; el usuario pasó por la unidad de Peaje de Chulucanas a las 15:37 hrs.
10. Que, el Concesionario ha realizado y viene ejecutando labores de conservación, disponiendo los recursos, personal y equipos, siempre dentro del marco del Contrato, tal como puede verificarse en las programaciones semanales, informes mensuales y anual, los cuales son verificados por el Regulador. Demostrando el cumplimiento de nuestro deber de diligencia, de manera que se procure la transitabilidad segura de los usuarios que utilizan la infraestructura.
11. Que, la Concesionaria, en todo momento ha actuado en conformidad con los términos establecidos en el Contrato de Concesión, informando de ello al Reclamante.

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 IMPROCEDENTE el reclamo formulado por el Sr. Jorge Guevara Sialer.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Izaga 947 - Chiclayo o en la dirección electrónica [joguesi@hotmail.com](mailto:joguesi@hotmail.com) consignadas en su Reclamo.

**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,

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

## Información del documento

---

- Nombre del archivo: JzHiFBJC-Resolución de Gerencia N 028-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 2ad86a60-f7c7-4b86-a583-77e264294043
- Código de Validación: 5dc80c1b-f818-4619-8287-dc703af07ce8

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso      SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)      13 de agosto de 2020 10:08 AM  
con IP:2800:200:f0e0:36c:658c:9207:9400:1c95 Código Validación 5dc80c1b-f818-4619-8287-dc703af07ce8