

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 053-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000069 – PAGINA WEB  
RECLAMANTE: BRANKO SÁNCHEZ RAMIREZ  
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 17 de noviembre de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Branko Sánchez Ramírez, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Que tal, el día de hoy he tenido un problema con la atención de la grúa en el tramo Paita - Piura, el peaje fue pagado y a los metros se malogró mi vehículo, llamo al número encargado de enviarme la grúa y me responde la Srta. Marita Paredes del peaje de Piura – Paita diciéndome que se demorarían por lo menos hora y media en llegar porque su grúa no estaba en esa ruta que no tenían móvil en la ruta Piura – Paita, que iban a pedir grúa a la ruta Chulucanas– Piura que queda en otro lado para que fuera hasta Paita para poder auxiliarnos, en principios se supone por lo que tengo entendido a menos que puedan refutarme con algún documento, que el peaje que uno paga es por el mantenimiento de la ruta Piura - Paita debería tener un móvil para auxilio, pero la señorita me indica que no lo tienen que la grúa está en Chulucanas y que tienen que enviarla desde allá pasar por Piura e ir a Paita, para que pueda auxiliarme, obviamente esto genera bastante incomodidad como usuario y consumidor de su ruta, la pérdida de tiempo aparte de malestar genera gastos de personal, deterioro de productos etc, pero lo más importante es que creo que es inaceptable que se tenga que esperar tanto tiempo en una ruta que tiene 40 KM a los mucho de autopista si no es menos y que el servicio de grúa que creo es obligatorio poner por ruta no exista en la ruta Piura – Paita y que se tenga que pedir a otra ciudad porque creo que esto estaría violando mis derechos como consumidor. Si en caso me encuentre equivocado y ustedes tengan un contrato donde se indique que no necesitan grúa o móviles de auxilio en los tramos igual tendría que enviarme ese documento o la parte donde indica eso en su contrato para poder hacerlo público porque me parece un abuso no incluir este servicio ya que se paga por el peaje. Espero su pronta respuesta a mi reclamo. Número de Factura de Referencia FA02-364448 FA02-364448 FECHA 28-10-20 PLACA B6V823.”*

### 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. Branko Sánchez Ramírez, identificado con DNI 41225756 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Página 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), 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, respecto a lo mencionado por la Reclamante, se solicitó el descargo correspondiente al área de atención al usuario por emergencias del Centro de Control de Operaciones (CCO).
6. Que, de la información recibida se ha verificado lo siguiente:
  - a) El día 28 de octubre del presente año a las 17:25 horas, el CCO recibió la llamada del Sr. Jesús Pulache Núñez, identificado con DNI 45199569, solicitando el servicio de grúa para la camioneta de placa B6V823, la misma que presentaba falla mecánica, a la altura del km 036+500 del tramo Paita – Piura.
  - b) El CCO le explicó al Sr. Jesús Pulache Núñez las bases del servicio, se le indicó que la grúa sale desde la Unidad de Peaje Chulucanas, ante lo que el Usuario indicó que esperaría, siendo que en ningún momento presentó incomodidad respecto al tiempo de espera.
  - c) Posteriormente se recibió llamada de una señorita sin identificarse quien manifestó que se debería tener una grúa en cada Unidad de Peaje; luego le pasaron la llamada al Sr. Branko Sánchez Ramírez (Reclamante) y por parte del CCO tomó la llamada la encargada.
  - d) El Reclamante continuó indicando que se le debe atender en el momento, por lo que se procedió a explicar las bases de los servicios que brinda la Concesionaria, indicándole además que las grúas se encuentran estratégicamente ubicadas para atender todos los servicios según los plazos indicados en nuestro Contrato y en los procedimientos que manejamos.
  - e) El Reclamante manifestó que colocaría su reclamo a lo que se le indicó que estaba en todo su derecho y que podía asentararlo a través del Libro de Reclamos con el que se cuenta en todas las Unidades de Peaje, por la Página Web y/o por el canal telefónico.
  - f) A las 19:10 horas llegó la grúa al km 036+500 del tramo Paita – Piura, la misma que remolcó al vehículo de placa B6V823 hasta la ciudad de Piura.
7. Que, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, sin embargo, comunicamos que la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios para los servicios obligatorios gratuitos que brindamos.
8. Que, la Concesionaria brinda el servicio obligatorio gratuito de grúa, cumpliendo los plazos establecidos de atención, de acuerdo a lo establecido en el Anexo I, Sección 3, Capítulo 7 de su Contrato.

9. Que, es preciso indicar que el CCO en ningún momento le negó el servicio al Reclamante; por el contrario, se le procedió a explicar las bases del servicio e indicarle dónde se encontraba la grúa al momento de su solicitud y el tiempo que le tomaría llegar a la ubicación del vehículo del Reclamante en el tramo Piura-Paita.
10. Que, en conformidad con los términos establecidos en el Contrato, la Concesionaria 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.

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 el Sr. Branko Sánchez Ramírez.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física: Los Girasoles R18 Urb. Miraflores - Castilla - Piura y/o en la dirección electrónica: [brankosanchez@gmail.com](mailto:brankosanchez@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:** 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@iirsanorte.com.pe](mailto:cco@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 #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: zvmWjDKw-Resolución de Gerencia N 053-2020-GG-IIRSANORTE r1.pdf
- Document ID: 5d01b2ab-0227-4415-b12a-3f3b7c1fe4dd
- Código de Validación: f5c98c82-a535-48f2-8993-11d281e50b12

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

DANA CASTILLO CASTILLO(dana.castillo@iirsanorte.com.pe)  
con IP:2800:200:f0c0:38f6:7093:b154:d527:98a0 Código Validación f5c98c82-a535-48f2-8993-11d281e50b12

17 de noviembre de 2020 17:23 PM