

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 018-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000057 – UP CHULUCANAS  
RECLAMANTE: JONATHAN PAIVA CORDOVA  
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 22 de marzo de 2021

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jonathan Paiva Cordova, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Viajando de Chulucanas a Piura y en pleno peaje los neumáticos se desinflan (clavo), haciendo uso de mi derecho y pedir auxilio de grúa, solo para transporte a un llanero, al llamar a central me responde que tiene la grúa en servicio y donde le respondo que en el peaje hay otra grúa y en plena llamada me corta la Srta. Si hay dos grúas porque no me pueden apoyar y dar servicio de auxilio. Factura: FB02-714440. Mal servicio me dieron como usuario.”.*

### 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 Jonathan Paiva Cordova, identificado con DNI 44130869 (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, de la información recibida del área correspondiente se ha verificado lo siguiente:
  - a. El sistema del Centro de Control de Operaciones (CCO) registró la llamada a las 00:05 horas del día 12 de marzo de 2021, del Sr. Jonathan Paiva Cordova identificado con DNI N° 44130869, solicitando el servicio de grúa para que lo trasladen a él hacía el Centro Poblado el Cincuenta a parchar la llanta de su unidad.
  - b. El CCO indicó al Reclamante que ese tipo de servicio no se brinda, pero si se le ofreció el servicio de remolque, en cuanto la grúa culminase el servicio que en ese momento se encontraba atendiendo.
  - c. El CCO indicó al Reclamante que se comunicaría con el operador de la grúa para darle un tiempo estimado de cuánto iba a demorar para atenderlo con el remolque.
  - d. El Reclamante señaló que necesitaba hacer uso de la grúa pesada que se encontraba en la unidad de peaje para que lo traslade hacía el llanero. Asimismo, señaló que su vehículo se encontraba bien y no quería el servicio de remolque.
  - e. Cabe señalar que en ningún momento se le ha cortado la llamada telefónica al Reclamante. Luego de que el CCO se comunicó con el operador de grúa para saber su ubicación, se intentó retomar la comunicación con el Reclamante a través de llamada telefónica, sin embargo, no respondía.
  - f. Se recibió la llamada de la Administradora de peaje Chulucanas informando que el Reclamante estaba asentando el presente reclamo.
  - g. Posteriormente la grúa liviana remolcó a la unidad hasta Piura. El Reclamante agradeció por el servicio.
5. 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.
6. Que, los servicios obligatorios gratuitos, consignados en el Contrato, están debidamente señalizados y son oportunamente informados a los usuarios de la vía, a través de nuestra página web y en el reservo de los tickets entregados.
7. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, y brindar un trato cordial a los mismos durante su pase por las Unidades de Peaje, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención.

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. Jonathan Paiva Cordova

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Mz M Lote 1A II etapa - La Primavera - Piura y/o en la dirección electrónica [Jonathan.paiva1201@gmail.com](mailto:Jonathan.paiva1201@gmail.com) consignados 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 #973882351, 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: Fiv6kq8o-Resolución de Gerencia N 018-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: ba494741-f08e-4d42-b1d5-2bb8d241cf95
- Código de Validación: 0ea4e967-2c19-4f53-b720-ef4125848053

## Firmas Digitales



Firmado digitalmente por :  
DANA CASTILLO  
CASTILLO DNI:46649719 RUC:20511004251  
Motivo : Doy V° B°  
Cargo : COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN CONTRACTUAL  
Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.  
IP : 200.107.148.130  
Fecha : 22/03/2021 15:02:00



Firmado digitalmente por :  
JUAN CARLOS POLO PUELLES  
Motivo : Doy V° B°  
Cargo : GERENTE COMERCIAL  
Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.  
IP : 200.107.148.130  
Fecha : 22/03/2021 15:30:16



Firmado digitalmente por :  
DAVID SANTA CRUZ  
BECERRA DNI:10123358 RUC:20511004251  
Motivo : Doy V° B°  
Cargo : GERENTE DE INFRAESTRUCTURA  
Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.  
IP : 200.107.148.130  
Fecha : 22/03/2021 15:42:00



Firmado digitalmente por :  
WILBER RAPHAEL  
EDMUNDO CARPIO PACHECO  
Motivo : En señal de conformidad  
Cargo : GERENTE GENERAL  
Empresa : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.  
IP : 200.107.148.130  
Fecha : 22/03/2021 17:59:01

## Registros de eventos

Inicio de Proceso	SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) con IP: Cdigo de Validacin 0ea4e967-2c19-4f53-b720-ef4125848053	22/03/2021 12:09 12:09
-------------------	--	------------------------