

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 042-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000107 – UP OLMOS  
RECLAMANTE: HUAMAN VILLALOBOS WEIMEN  
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 24 de agosto de 2021

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Huamán Villalobos Weimen, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Reclamo por no contar con una grúa de remolque en el peaje de Olmos ya que tengo que esperar un aproximado de tres horas para poder recibir el servicio y cuando le increpo a la señorita del SOS me informa que como usuario no me corresponde el servicio de Remolque y que IRSSA me hace el favor de poner dicho 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. Huaman Villalobos Weimen, identificado con DNI 42416116 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos 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 el Reclamante, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo, precisando que:
  - a. El día 20-08-2021 a las 12:55 horas el Centro de Control de Operaciones (CCO) recepcionó la llamada de poste SOS N°27 (Km 21+750) en el cual solicitaban una grúa, posterior a esto se le solicitó al usuario brinde sus datos y los del vehículo, pero la comunicación se cortó y no se vuelve a enlazar.
  - b. A las 13:29 horas el administrativo de Unidad de Peaje Olmos se comunica con el CCO indicando que tiene un usuario en la Unidad de Peaje que solicita el servicio de grúa, se transfiere la llamada y el usuario se identifica como Weimen Huamán Villalobos DNI 42416116, quien manifiesta que anteriormente se comunicó del poste ya mencionado pero la comunicación se cortó y no volvió a enlazar y que avanzó con su vehículo automóvil de placa C7R543 a la Unidad de Peaje.
  - c. El CCO le explica las bases del servicio al usuario indicándole que la grúa saldría de la base de Unidad de Peaje Pomahuaca y que sería remolcado hacia Olmos, ante esto el usuario se molesta y rechaza el servicio debido al tiempo de espera.
  - d. A las 13:35 horas, el CCO se comunica con Administrativo de Unidad de Peaje Olmos para monitorear al usuario.
  - e. A las 13:57 horas el Administrativo de Unidad de Peaje Olmos informa que usuario arrancó su vehículo y se retiró del lugar lentamente.
  - f. Cabe indicar que en ningún momento el CCO le negó el servicio de remolque de grúa.
6. 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.
7. Que, la Concesionaria cumple con los plazos de atención para el servicio de grúa en conformidad con los términos establecidos en el Anexo I del Contrato.
8. Que, en ningún momento el CCO negó el servicio de grúa al Reclamante. Asimismo, el Reclamante no llegó a activar el servicio de grúa.

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. Huaman Villalobos Weimen

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Puerto Rico # 937 JLO y/o en la dirección electrónica [moica82@hotmail.com](mailto:moica82@hotmail.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.norte@iirsanorte.com.pe](mailto:cco.norte@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: WlK0KHCh-Resolución de Gerencia N 042-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 8943ba07-051c-4c90-9ed8-3ecc44fa4055
- Código de Validación: d36df0c1-94ee-43dc-b632-25e4dd007c47

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)  
con IP: Cdigo de Validacin d36df0c1-94ee-43dc-b632-25e4dd007c47

24/08/2021 12:10 12:10