

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 019-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000118 – UP OLMOS  
RECLAMANTE: FERNANDEZ TORO MELQUI  
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 18 de abril de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Fernandez Toro Melqui, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Pedí auxilio mecánico la cual le sugerí que me apoyara con una gata, la cual la señorita me dijo que iba a coordinar con el chofer de la grúa para ver si cuenta con esas herramientas la cual para confirmar me dijo que me iba a llamar, me devolvió la llamada con otro número la cual hago constatar 973882351, me dijo que ellos no hacían esos servicio de auxilio, la cual me dijo que se iba a comunicar con la policía era los que tenían que poner la respectiva señalización de emergencia que solicite fue en el km 029+000 (subida del cuello), después de eso me dijo que la policía no podía brindar el servicio porque no había gasolina”.*

### 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. Fernandez Toro Melqui, identificado con DNI 46846895 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) 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, de la información recibida por el área correspondiente, se desprende lo siguiente:
  - a. El Centro de Control de Operaciones (CCO) recibió la llamada del Sr. Melqui Fernandez Toro, identificado con DNI N° 46846895, solicitando el servicio de grúa, para su semitrailer de placa A3H880 que presentó un desperfecto en su neumático, quedando varado a la altura del km 029+000, del Sector el Cuello, Tramo Olmos – Pomahuaca, la unidad se encontraba cargada con 30 TON de arroz.
  - b. El CCO le explicó al Reclamante las bases del servicio precisando que de acuerdo con el procedimiento la unidad tendría que estar vacía para poder realizar el remolque. A lo que el Reclamante refirió que se le envíe una gata de capacidad de 40 TON.
  - c. El CCO le indicó con las herramientas que contamos con las para poder atender los auxilios mecánicos básicos, asimismo se le indicó que le devolveríamos la llamada para efectuar la consulta con el operador de grúa. Posteriormente, el CCO intento comunicarse con el usuario hasta en 05 oportunidades según el registro de llamadas del CCO, pero debido a la cobertura, no enlazó la comunicación.
  - d. Referente a lo que menciona el Reclamante, sobre la comunicación con la PNP; le informamos nosotros como CCO no hicimos ninguna llamada a dicha institución; El CCO activa a la PNP en el caso de vehículos averiados en la vía, cuando el usuario lo solicita. El CCO activa a las instituciones externas de acuerdo con el procedimiento y según los eventos que lo requieran.
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, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información brindada en el presente Reclamo.

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. Melqui Fernandez Toro

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr Huánuco N° 280 Sector Ganchillo y/o en la dirección electrónica [ananias.fernandez.toro@gmail.com](mailto:ananias.fernandez.toro@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.**

