

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 051-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000038 – UNIDAD DE PEAJE UTCUBAMBA  
RECLAMANTE: PARIÁ TAPIA WILLIAM  
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 21 de noviembre de 2022

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. PARIÁ TAPIA WILLIAM, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Se solicitó el servicio como corresponde conforme a ley, me quede varado en el km 191 en la carretera Fernando Belaunde Terry se solicitó el servicio a las 2 pm y recién a las 10 pm de la noche llegó la grúa. Asimismo, no hicieron el servicio de auxilio completo ya que me dejaron en el peaje de utcubamba, habiendo solicitado el traslado a el centro poblado Bagua Grande por ser el más próximo donde se puede arreglar el vehículo. Por lo tanto, solicito sea sancionado la Concesionaria IIRSA NORTE por no cumplir como corresponde la Concesión espero la respuesta en la brevedad”.*

### 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. Paria Tapia William, identificado con DNI 07175950 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba 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 solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
  - a. El día 13-11-2022 a las 14:16 hrs. el Centro de Control de Operaciones (CCO) recibió la llamada del Sr. William Paría Tapia, solicitando el servicio de grúa para su vehículo de placa F8E282, el cual se había quedado a la altura del km 180+300 cerca al CP Chamaya. La operadora le explicó las bases del servicio de acuerdo con el procedimiento y además se le informó que en el momento la grúa se encontraba en servicio, que en cuanto culmine se le atendería a lo que el usuario indicó que volvería a llamar para indicar si seguía requiriendo del servicio.
  - b. A las 15:45 hrs. se recibe la llamada de otro usuario Sr. Oracio López Guadalupe, identificado con DNI N° 41778484, solicitando el servicio para su unidad de placa AXN092, para el cual se activó la grúa liviana al no tener retorno del usuario William Paría. La unidad del señor Oracio López se había quedado en la Unidad de Peaje Pomahuaca, siendo remolcada por la grúa hacía el CP El Ochentauno, culminando con el servicio y retornando a base a las 18:11 hrs y comunicándose con el CCO.
  - c. A las 16:30 hrs. el Sr. William Paría Tapia, volvió a llamar, esta vez indicando que se había quedado a la altura del km 191, se le indicó que el remolque sería hacía Chamaya; además que la grúa se encontraba en servicio; que en cuanto culmine lo atenderíamos. Se activó la salida de la grúa ni bien retornó la grúa a base para atender al usuario William Paria.



- d. Posteriormente a las 18:50 hrs. Se vuelve a recibir la llamada del William Paría Tapia, indicando que aún se encuentra en el lugar; la grúa ya se le había dado salida. Llegó a las 21:12 hrs horas a atender al usuario, y tal cual se le explicó por teléfono fue la unidad remolcada hasta el CP Siempre Viva (el centro poblado más cercano, según Contrato). El usuario, quedó conforme con el servicio, agradeciendo y firmando la **"ficha de campo del servicio de grúa"**.
7. 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.
  8. Que, de lo precisado en el descargo, en el llamado de las 14:16 hrs. el Reclamante indicó que volvería a llamar de requerir el servicio.
  9. Que, posteriormente, una vez activado el servicio de la grúa, se remolcó al Reclamante hasta el Centro Poblado más cercado, de acuerdo con lo establecido en el Contrato, correspondiendo para este caso el CP Siempre Viva.

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. Paria Tapia William.

**SEGUNDO:** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Cesar Vallejo 1156 Independencia y/o en la dirección electrónica [interturtravel121@gmail.com](mailto:interturtravel121@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.**

