

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 049-2016-GG-IIRSANORTE

**CARGO**

RECLAMO N°: 000060 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS  
 RECLAMANTE: ESTEFANO MUHAY IZQUIERDO  
 RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 14 de noviembre de 2016

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Estefano Muhay Izquierdo, quien indica que habiendo tenido un accidente, llevó más de tres horas esperando y nunca llegó. Se acercó a la oficina y le dijeron que había salido hace tres horas y siguió esperando. Posteriormente llamó por teléfono y le dijeron que no es responsabilidad de nosotros ya que solo paga el servicio de mantener carreteras y no de grúa.

**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. Estefano Muhay Izquierdo (en adelante, el Reclamante), identificándose con el RUC N° 20600185421 de la empresa Corporación Montaña Azul del Perú S.A.C, presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando que habiendo tenido un accidente, llevó más de tres horas esperando y nunca llegó. Se acercó a la oficina y le dijeron que había salido hace tres horas y siguió esperando. Posteriormente llamó por teléfono y le dijeron que no es responsabilidad de nosotros ya que solo paga el servicio de mantener carreteras y no de grúa.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente que 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) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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. En el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, conforme a lo establecido 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. Asimismo, respecto al servicio de emergencia de auxilio mecánico y grúa, el mismo se brinda para vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, efectuándose su traslado hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 km del lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente. Este servicio se brinda con grúas de remolque.
6. Que, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria, de acuerdo al procedimiento interno establecido, ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje Olmos y del Centro de Control de Operaciones – CCO el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
7. Que, de la información obtenida, se verifica que el CCO no cuenta con registro de solicitud de activación del servicio de grúa y/o auxilio mecánico por parte del Reclamante con respecto a un accidente vehicular que hubiese sufrido, o de cualquier otro servicio.
8. Que, el CCO activó el servicio de auxilio mecánico y grúa en atención a la llamada del SOT César Alfaro Guevara de la Policía de Carreteras de Olmos, para la atención de un accidente de tránsito a la altura del km 30+500 de la carretera IIRSA Norte en el sector Olmos – El Chinche, activándose dicho servicio de forma inmediata y dentro del plazo estipulado en el Contrato de Concesión.
9. Que, al apersonarse la grúa liviana al sector, se verificó que el vehículo se encontraba dentro de una alcantarilla. En este sentido, se informó que por las características y condiciones en que se encontraba, requería de una grúa de rescate y no de remolque.
10. Que, al no haber solicitado el Reclamante servicio de auxilio mecánico o grúa, no se puede indicar el tiempo de espera alegado por el Reclamante.
11. 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. Stefano Muhay Izquierdo.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Calle Micaela Bastidas N° 940 (Ref. Sec. Morro Solar) – Jaén – Cajamarca o a la dirección electrónica [smuhay@hotmail.com](mailto:smuhay@hotmail.com), consignadas por el Reclamante en su reclamo, 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**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,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO  
 CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.



11620499829

Olva Courier Piura  
 CARGO ADJUNTO

FOLIOS 01  
 COORD

ODEBRECHT  
 Piura.....2016  
 NACIONAL

