

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 062-2017-GG-IIRSANORTE



RECLAMO N°: 000045 – UNIDAD DE PEAJE PAITA  
RECLAMANTE: PERCY ESCOBAR MECA  
MATERIA: CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 20 de noviembre de 2017

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por el Sr. Percy Escobar Meca, quien indica que ha dejado constancia que a las 18:00 horas solicitó el servicio de grúa en el peaje de Paita y que le mencionaron que no tenían y que estaba en Paita; asimismo, precisó que dejaba constancia por cualquier accidente dada la hora del hecho. Adicionalmente, precisó que el vehículo remolcado es un Subaru Impreza 2007 de placa ABS-651.

**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. Percy Escobar Meca identificado con DNI 02865279 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que ha dejado constancia que a las 18:00 horas solicitó el servicio de grúa en el peaje de Paita y que le mencionaron que no tenían y que estaba en Paita; asimismo, precisó que dejaba constancia por cualquier accidente dada la hora del hecho. Adicionalmente, precisó que el vehículo remolcado es un Subaru Impreza 2007 de placa ABS-651.
4. 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 (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, 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.**
6. Que, es preciso informar que de acuerdo al protocolo de atención al usuario, la operadora informa las condiciones en las que el servicio es brindado, de acuerdo a lo establecido por el Contrato de Concesión, comunicando que el vehículo a transportar debe estar vacío, no debiendo transportar ni remolcar carga alguna; asimismo, se informa donde correspondería remolcar el vehículo, siendo que el destino seleccionado es el poblado más cercano, para este caso específico el usuario comunicó que se encontraba dentro de la ciudad de Paita estacionado en un grifo, por lo que debido a que la ubicación del vehículo se hallaba dentro de la ciudad, no correspondía activar el servicio.
7. Que, la Concesionaria lamenta la percepción del usuario de una posición de negativa por parte del personal, al precisar de manera reiterada las condiciones bajo las cuales el servicio debe ser brindado, sin embargo, nos encontramos obligados a respetar las condiciones que el Contrato establece.
8. 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. Percy Escobar Meca.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Mz. G Lote 15 – Urb. Los Rosales – Piura – Piura consignada 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

**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.

