

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 016-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000084 Unidad de Peaje Paita  
RECLAMANTE: Montero Miranda Cynthia  
MATERIA: Servicio de Auxilio Mecánico, Remolque y/o Grúa

Lima, 13 de abril de 2023

### VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Montero Miranda Cynthia en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Se le llamo a la grúa 06:02 min solicitando con suma urgencia, lo cual nos respondieron que en 45 min. realizaban el servicio, sin embargo seguimos esperando, ya 07:56 pm nos respondieron nuevamente la llamada diciendo 45 min. llega la grúa por lo cual no estar conforme con el servicio que brinda la empresa con respecto a la grúa, por lo que se sugiere tener en el peaje de Paita para un mejor 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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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, la sr. Montero Miranda Cynthia, identificada con DNI N° 44690373 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita 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), los cuales 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. La Reclamante menciona que llamó al Centro de Control de Operaciones (CCO) a solicitar el servicio de grúa a las 06:02 y que se le indicó que estaría llegando el servicio en 45 minutos. Sobre este punto, se procedió a revisar el registro de llamadas entrantes en la central telefónica, y se ubicó el número telefónico el cual fue consignado en el reclamo, el 930762074, verificando que la llamada ingresó a las 18:58. Se tuvieron otros ingresos, pero la línea se encontraba ocupada con otro usuario que llamó antes.
  - b. Sobre lo mencionado que le indicaron que en 45 minutos llegaría la grúa, el operador de turno que atendió la llamada, el sr. Ángel Elespuru, menciona que la llamada que ingresó a las 18:58 tuvo mucha interferencia, y no se le escuchaba los datos exactos de la ubicación del vehículo de la usuaria. Por tal motivo se le solicitó volver a comunicarse para tomar datos del punto exacto.
  - c. De lo que menciona la Reclamante que a las 07:56 p.m. se volvieron a comunicar y se le indicó que en 45 minutos más estaría llegando la grúa; se ha revisado la base de datos de la central y no se cuenta con ningún ingreso de llamada en el horario que indica la Reclamante.
  - d. Adicional a ello se indica que el reclamo fue asentado por la usuaria en el peaje de Paita a las 07:55 p.m. cuando remolcaba su vehículo placa A1L-060.
  - e. Al contar con la placa del vehículo de la Reclamante (el cual se ubicó al momento de pasar por el peaje y asentar el reclamo), se procedió a verificar en la base de datos de la Central de Operaciones, si se hubiera tenido alguna otra llamada de algún otro número de celular, donde también se hubiera solicitado el servicio de grúa encontrándose la llamada del Sr. Amaya Garnique Eduardo a las 19:16 p.m., identificado con DNI N° 47246950, solicitando el servicio de grúa para su vehículo de placa A1L-060, el mismo que se había quedado por falla mecánica aproximadamente a la altura del Km 007+000 del tramo Piura – Paita. La operadora que atendió esta llamada fue la sra. Adela Mejía, quien le explicó



- las bases del servicio según el procedimiento, asimismo se le indicó que la grúa viene desde la UP Chulucanas y el remolque sería hacia Piura. El usuario muy amablemente indicó que volvería a llamar si iba a requerir del servicio porque un familiar se estaba acercando para brindarle el apoyo.
- f. En los descargos del área correspondiente se concluye:
- Que, de lo verificado en nuestra central telefónica, la primera llamada fue a las 18:58 y no a las 18:02, y que la segunda llamada fue a las 19:16 y no a las 19:56 como indica la Reclamante en el escrito.
  - Que en la primera llamada al usuario no se mencionó el tiempo de atención del servicio; dado que, el operador no podía escuchar al usuario, y para activarse el servicio por lo menos se necesita la ubicación del usuario y poder enviar a la grúa para verificar la zona y realizar el servicio.
  - Que en la segunda llamada el usuario no aceptó el servicio, ya que no devolvió la llamada para confirmar la atención tal como había indicado que lo haría.
  - Que, al tratarse de un servicio no aceptado por el usuario, el servicio de grúa no fue activado.
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, lamentamos la percepción de un mal servicio, sin perjuicio de ello, de lo precisado en el descargo del área correspondiente se ha verificado que finalmente no se ha solicitado la activación de servicio de auxilio mecánico y 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 la sra. Montero Miranda Cynthia

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Los Titanes - Piura y/o en la dirección electrónica [monterocynthia15@gmail.com](mailto:monterocynthia15@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.**

