

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 005-2016-GG-IIRSANORTE



RECLAMO N°: 000042 – UNIDAD DE PEAJE MAYOBAMBA  
RECLAMANTE: Diana Mariella Carmen Leo Luna  
RECLAMO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Piura, 12 de febrero de 2016

**VISTO:**

El reclamo interpuesto por la Sra. Diana Mariella Carmen Leo Luna, quien manifiesta que su vehículo se averió a la altura del Centro Poblado de Paicazapa (carretera en ruta hacia Tarapoto), por lo que solicitó el apoyo del servicio de grúa, sin embargo el mismo no se le brindó.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 547-2015-CD-OSITRAN, (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, la Sra. Diana Mariella Carmen Leo Luna, identificada con DNI N° 07854354 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Moyobamba, en donde manifiesta que durante que su vehículo se averió a la altura del Centro Poblado de Paicazapa (carretera en ruta hacia Tarapoto), por lo que solicitó el apoyo del servicio de grúa, sin embargo el mismo no se le brindó.
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso analizar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para 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 Paíta hasta Yurimaguas.
4. Que, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia de toda la infraestructura de la carretera, 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 de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios. Asimismo, 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.
5. Que, respecto al reclamo interpuesto, el personal de la Concesionaria no comprendió de forma clara la información proporcionada por la Reclamante sobre la ubicación de su vehículo averiado, por lo que se le brindó una orientación distinta a la estipulada de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión; en tanto que le correspondía que se le brinde el servicio de grúa, trasladando su vehículo hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 km desde el lugar de ocurrencia del desperfecto.
6. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar **FUNDADO** el reclamo formulado por la Sra. Diana Mariella Carmen Leo Luna, para lo cual la Concesionaria IIRSA Norte S.A. procederá a reembolsar el monto correspondiente a los gastos que la Reclamante haya incurrido como consecuencia del remolque de su vehículo, previa presentación del comprobante que acredite dichos gastos.

**SEGUNDO:** La Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

**TERCERO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección Parque José de Acosta Nro. 187 Residencial Orrantía del Mar (Cuadra 32 Salaverry o espalda Embajada Suiza) Lima - Lima - Magdalena del Mar y/o dirección electrónica [mleo@apeco.org.pe](mailto:mleo@apeco.org.pe), consignada por la Reclamante en su Reclamo.

**CUARTO:** **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria ([www.iirsanorte.com.pe](http://www.iirsanorte.com.pe)).

**QUINTO:** La Concesionaria IIRSA Norte 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,

  
JESÚS CLEMENTE FIGUEROA TAPIA  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

