

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 031-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000011 – UNIDAD DE PEAJE PONGO  
RECLAMANTE: MIKE ISAUD ZAMORA SANCHEZ  
RECLAMO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO BRINDADO

Piura, 20 de junio de 2016

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Mike Isaud Zamora Sánchez, quien manifiesta que a la altura del km 23+000 (con dirección a Yurimaguas), sufrió un despiste por lo cual se acercó a la Unidad de Peaje Pongo para solicitar el servicio de grúa y auxilio mecánico al Centro de Control de Operaciones (CCO). Al respecto, se activó la grúa pesada, sin embargo posteriormente se le indicó que lo atenderían con la grúa liviana, por lo que se procedió a desembarcar de la grúa pesada. Al haber llegado al lugar en la grúa liviana, le indicaron que con este equipo no podían realizar dicho trabajo, por lo que finalmente rechazó el 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 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. Mike Isaud Zamora Sánchez, con DNI N° 07968847 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pongo, manifestando que a la altura del km 23+000 (con dirección a Yurimaguas), sufrió un despiste por lo cual se acercó a la Unidad de Peaje Pongo para solicitar el servicio de grúa y auxilio mecánico al Centro de Control de Operaciones (CCO). Al respecto, se activó la grúa pesada, sin embargo posteriormente se le indicó que lo atenderían con la grúa liviana, por lo que se procedió a desembarcar de la grúa pesada. Al haber llegado al lugar en la grúa liviana, le indicaron que con este equipo no podían realizar dicho trabajo, por lo que finalmente rechazó el servicio.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar 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, 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, 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 de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios. Asimismo, tiene 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.
6. Que, respecto al reclamo interpuesto por el Reclamante, es preciso indicar que del reporte efectuado por el CCO, se advierte que el día 03 de junio de 2016 el Reclamante se apersonó a la Unidad de Peaje Pongo, solicitando el servicio de auxilio mecánico y grúa, activándose el mismo a las 21:46 horas, a fin de que se proceda a remolcar su vehículo que se había despistado, indicando que se había quedado a un costado de la vía, no brindado mayor información. Cabe precisar que el reclamante solicitó que el vehículo sea colocado en la vía y que de ser posible, continuaría por sus propios medios, caso contrario solicitaría se le remolque hasta un poblado más cercano.
7. Que, el CCO procedió a activar la grúa pesada, sin embargo, al verificar que se trataba de una camioneta, se activó la grúa liviana, en tanto que este último equipo es suficiente para realizar el remolque.
8. Que, se procedió al traslado del Reclamante a la zona donde se encontraba su vehículo. Al llegar, el personal verificó que la camioneta se encontraba alejada a unos 4 metros de la vía en una zona inclinada y fangosa, producto de las lluvias en el sector. En este sentido, el personal le indicó al Reclamante que por las características y condiciones del sector, se necesitaría una grúa de rescate y no de remolque.
9. Que, el personal manifestó que a fin de preservar las condiciones de seguridad, cualquier servicio tendría que brindarse una vez cesen las lluvias en el sector, debido a que se estaba exponiendo la integridad del Reclamante y del personal de la Concesionaria.
10. Que, cabe indicar que el Reclamante declinó la solicitud de auxilio mecánico y grúa.
11. Que, conforme establece el Contrato de Concesión, la Concesionaria mantiene seis (06) grúas de remolque para traslado de vehículos livianos y seis (06) grúas de remolque para el traslado de vehículos pesados, en las diez (10) Unidades de Peaje, a lo largo de la carretera concesionada.
12. 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. Mike Isaud Zamora Sánchez.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Escuela de Selva del Ejército Cuartel Sauce – San Martín o a la dirección electrónica [isaud.zamora@hotmail.com](mailto:isaud.zamora@hotmail.com), consignada 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 VII9 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,

  
GERMÁN VANEGAS VARGAS  
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

