

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 003-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000123 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES  
RECLAMANTE: ALBERCA SURITA ELMER  
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 22 de febrero de 2019

### VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Alberca Surita Elmer, quien indica que solicitó el servicio de grúa para su vehículo de placa P1M015, el cual le indicaron que no estaba disponible por tener atención de servicio en Paita, y que demoraría en asistir a remolcarlo. El usuario manifiesta que la PNP lo remolcó hacia Piura y al pasar por el peaje vio una grúa estacionada.

### 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. Alberca Surita Elmer identificado con DNI 44747998 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones 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), 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
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.
6. Que, respecto al reclamo asentado por el Reclamante, se indica que el servicio al que hace referencia fue solicitado por el personal de la Comisaría de Salitral (SOT Reyes), quien precisó al personal de Centro de Control de Operaciones que había un vehículo ubicada a 3 km antes de iniciar la concesión IIRSA Norte, en la carretera de Canchaque, que presentada desperfecto en un neumático.
7. Que, de acuerdo al protocolo de atención, el personal le precisó al personal de la Comisaría de Salitral, que el vehículo tenía que estar en la carretera concesionada, y que estando allí se podría activar el servicio de grúa. Además, que precisaba datos para dicho servicio. Adicionalmente, se le precisó al SOT Reyes que, sin perjuicio de lo mencionado, la grúa se encontraba atendiendo 2 servicios en ese momento, cuyos registros se encuentran en nuestro sistema, por lo que iba a poder atender a este servicio cuando culmine los dos en curso.
8. Que, hasta la culminación de los 2 servicios que se estaban atendiendo, el Centro de Control de Operaciones, no recibió ninguna llamada para la activación de grúa por parte del personal de la Comisaría de Salitral ni del usuario que refería, el cual se entiende es el Reclamante. Además, no se contaba con los datos para hacer el seguimiento correspondiente.
9. Que, la Concesionaria lamenta la percepción de una mala atención, empero, los servicios obligatorio se brindan siempre en conformidad con los términos establecidos en el Contrato de Concesión.
10. 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. Alberca Surita Elmer.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Urb. Los Titanes MZ B lte 4 - Piura o a la dirección electrónica [elmer\\_smiph@hotmail.com](mailto:elmer_smiph@hotmail.com), consignadas 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.

