

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 061-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000044 – UNIDAD DE PEAJE PEDRO RUIZ
RECLAMANTE: WALTER MARTOS HERNANDEZ
MATERIA: CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 08 de noviembre de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Walter Martos Hernandez, quien indica que se comunicó al teléfono de auxilio a las 12:52 horas para que se le brinde el auxilio correspondiente, siendo negado rotundamente; asimismo, precisa que su petición era que lleven su vehículo a la ciudad de Bagua Grande donde podría solucionar su problema, sin embargo, le dijeron que solo lo podían remolcar hasta Pedro Ruiz. Adicionalmente, precisa que es una persona diabética que usa insulina y responsabiliza a la empresa por el trato y lo que pueda pasar con su vida, siendo que, es indignante que pague sus impuestos y tengan personal disponible y no lo auxilien. Indica que es la segunda vez que le niegan el auxilio.

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. Walter Martos Hernández identificado con DNI 09461111 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pedro Ruiz, indicando que se comunicó al teléfono de auxilio a las 12:52 horas para que se le brinde el auxilio correspondiente, siendo negado rotundamente; asimismo, precisa que su petición era que lleven su vehículo a la ciudad de Bagua Grande donde podría solucionar su problema, sin embargo, le dijeron que solo lo podían remolcar hasta Pedro Ruiz. Adicionalmente, precisa que es una persona diabética que usa insulina y responsabiliza a la empresa por el trato y lo que pueda pasar con su vida, siendo que, es indignante que pague sus impuestos y tengan personal disponible y no lo auxilien. Indica que es la segunda vez que le niegan el auxilio.
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 y las Normas de Seguridad Vial vigentes, 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 sería la ciudad de Pedro Ruiz, debido a que la ubicación del vehículo se hallaba en el km 291+000 del Tramo Individual 17: Corontachaca – Pedro Ruiz.
7. Que, frente a las condiciones precisadas por la operadora, el Reclamante solicitó que lo trasladaran a Bagua Grande donde se hallaba su mecánico, por lo que la operadora reiteró que las condiciones del servicio se encontraban reguladas por el Contrato correspondiendo trasladar la unidad móvil averiada a la ciudad de Pedro Ruiz.
8. Que, respecto a las condiciones de salud que el Reclamante precisa, se aclara que las obligaciones de la Concesionaria se extienden hasta los términos establecidos en el Contrato para la conservación y explotación de la carretera.
9. 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.
10. Que, finalmente, se le comunica al Reclamante que se han verificado los registros de atenciones anteriores en nuestro sistema y no existiendo atención a nombre del Reclamante.
11. 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. Walter Martos Hernandez.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Humbolt N° 287 – Urb. Daniel Hoyle – Trujillo – La Libertad o la dirección electrónica wmartos@gmail.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).

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.

