

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 008-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000033 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
RECLAMANTE: DAGER ALBURQUEQUE HUERTAS
MATERIA: FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS POR USO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 12 de marzo de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Dager Alburqueque Huertas, quien indica que tuvo una emergencia y solicitó el servicio de grúa, sin embargo, precisa que el personal de la Concesionaria le informó que no contaban con operador para operar la grúa que se encontraba en la Unidad de Peaje Chulucanas. Además, le precisaron que tenía que esperar 03 horas a que llegara el otro operador.

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. Dager Alburqueque Huertas identificado con el DNI N° 40624406 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas, indicando que tuvo una emergencia y solicitó el servicio de grúa, sin embargo, precisa que el personal de la Concesionaria le informó que no contaban con operador para operar la grúa que se encontraba en la Unidad de Peaje Chulucanas. Además, le precisaron que tenía que esperar 03 horas a que llegara el otro operador.
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) 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos - Lambayeque.
5. 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.
6. Que, como concesionarios de la carretera IIRSA Norte, buscamos que los usuarios intermedios y finales reciban el mejor servicio con calidad y con altos estándares de seguridad. Como consecuencia de ello, hemos puesto su reclamo en conocimiento del área responsable, a efectos de que nos proporcionen información respecto de lo mencionado, es así que, se ha verificado la ausencia del operador en la Unidad de Peaje de Chulucanas.
7. Que, respecto a la ausencia del operador, se han tomado las medidas correctivas necesarias que establece nuestros procedimientos internos.
8. Que, pese a ello, precisamos que el personal de la Concesionaria no dejó de atenderlo, ofreciéndole el servicio de la grúa que se podía trasladar de la Unidad de Peaje Pomahuaca. No dejando de cumplir con la obligación establecida en el Contrato de Concesión, dentro de los términos establecidos en dicho documento.
9. Que, sin perjuicio de lo anterior, permítanos ofrecerle las disculpas del caso por la situación materia de su reclamo, agradeciendo sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios.
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 **FUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Dager Alburqueque Huertas.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección electrónica dagher22_ale@hotmail.com o a la dirección física Calle Urb. Ignacio Merino Mz. C Lt. 35 - Piura 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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

