

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 056-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 00045 – PÁGINA WEB
RECLAMANTE: MAX MORALES ESPINOZA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 07 de diciembre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Max Morales Espinoza, quien indica que solicitó el servicio de grúa para que pasen aire a su neumático y le indicaron que no es obligación brindar el servicio de grúa.

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. Max Morales Espinoza identificado con DNI 46658065 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la página web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo precisado 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. 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, respecto a lo mencionado por el Reclamante sobre la negativa del personal de brindar el servicio de auxilio mecánico y grúa, es preciso indicar que el Centro de Control de Operaciones (CCO) recibió la llamada del Reclamante el día 19 de noviembre de 2018 a las 23:10 horas, este último indicó que se encontraba a la altura de la Unidad de Peaje Pomahuaca (km 96+500) y que necesitaba que le pasen aire a sus neumáticos. Al respecto, conforme precisa el Protocolo interno, la operadora procedió a indicar las bases del servicio descritas en el numeral 5 de la presente resolución, precisándole que el servicio corresponde a “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”. Para este caso en específico, se le sugirió el apoyo con el cambio de neumático o el servicio de remolque al centro poblado más cercano, ante ello, el Reclamante se negó a recibir el servicio, alegando que es trabajador de COVISOL y que dicha concesión da todo tipo de servicio.
7. Que, es preciso mencionar que el servicio no se llegó a concretar por negativa del Reclamante, en tal sentido su Reclamo queda desestimado en todos sus extremos, al no haberse llevado a cabo el referido servicio de auxilio mecánico o de grúa por indicación propia.
8. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Max Morales Espinoza.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Alfredo Batos N° 1105 – Jaén – Cajamarca o a la dirección electrónica marxmoralesspinoza25@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).

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.

