

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 017-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000065 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: JUAN SERQUEN BELLODAS
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 20 de marzo de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Juan Serquen Bellodas, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El presente reclamo es porque no prestan servicio de grúa, ni ambulancia hasta pasada las 01:30 horas, porque afirma que no cuentan con el servicio, porque este está en Chulucanas y si lo solicita tarda esperar 01:30 porque IIRSA NORTE solo tiene este servicio en Chulucanas sin embargo nosotros pagamos peaje en Paita, se le denunciará al MTC, y a la defensoría del Pueblo. Tampoco cuentan con compresor o inflador, algo básico.”*

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. Juan Serquen Bellodas, identificada con DNI 05641000 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita 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, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, respecto a lo mencionado por la Reclamante, se solicitó el descargo correspondiente al área de atención al usuario por emergencias del Centro de Control de Operaciones.
6. Que, de la información reciba se ha verificado lo siguiente:
 - a. El día 07 de marzo del presente año a las 10:39 hrs. el CCO recibió la llamada mediante teléfono RPC 989008811, de la Administradora de Unidad de Peaje de Paita, Sra. Silvia Quispe, quien indica que un usuario se acercó a solicitar el servicio de grúa, atendiendo la llamada del Sr. Juan Serquen Bellodas, identificado con DNI N° 05641000, el usuario refirió que su unidad de placa P1I561 presentaba desperfecto neumático.
 - b. Dicho vehículo se encontraba en la Unidad de Peaje de Paita; el CCO le explicó las bases del servicio y que la grúa se encontraba en la Unidad de Peaje de Chulucanas, y se le indicó el tiempo estimado en que la grúa llegaría desde Chulucanas a Paita.
 - c. Cabe señalar que el CCO en ningún momento le negó el servicio al Reclamante, solo le explicó de donde se encontraba la grúa y el tiempo que tardaría en llegar a Paita, en respuesta el Sr. Serquen agredió verbalmente al personal que lo atendía. A las 12:23 hrs. llegó la Grúa liviana y realizó el servicio de remolque, trasladando a la unidad del Reclamante hasta Piura, el usuario quedó conforme con el servicio y colocó su agradecimiento y firmó la ficha de campo del servicio de grúa.
7. 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.
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 la Sr. Juan Serquen Bellodas.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física: Calle Sinchi Roca N° 822 – Castilla - Piura y en la dirección electrónica: sitecing5641@hotmail.com consignada 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: Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Audit Trail

Información del documento

- Nombre del archivo: 1rhDK0xX-Resolución de Gerencia N 017-2020-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 7f0c5f17-16b8-4a8c-bce1-a6f0def8e3cd
- Código validación: eb796853-9aff-4f35-ac98-3be46edc6e2b
- Estado: RECEPCIONADO

Firmas electrónicas

Registros de eventos

Inicio de Proceso SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe) 26 de marzo de 2020
con IP:190.43.38.165 Código Validación eb796853-9aff-4f35-ac98-3be46edc6e2b