

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 028-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000074 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: TUME LÓPEZ JOSE
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 24 de mayo de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Tume López Jose, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“El día 14 de mayo del 2021 ingreso mi reclamo de accidente ya que a 03 km de Peaje de Paita sufrí el despiste de mi vehículo la cual llevaba a un bebe de 10 días de nacido la cual acudí a llamar a la concesionaria por auxilio lo cual indicaron acudirían en mi ayuda la cual esperé 40 min. Por la misma, la cual nunca llego, la cual genera molestia e indignación ya que como usuario exijo un servicio y no ha sido prestado la cual ingreso mi reclamo para las acciones pertinentes.”*

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. Tume López Jose, identificado con DNI 48330703 (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.
5. Que, respecto a lo precisado por la Reclamante, el área responsable remite el descargo correspondiente, en el cual se indicó lo siguiente:
 - a. El día 14/05/2021 aproximadamente a las 11:40 horas el Centro de Control de Operaciones (CCO) recibió la llamada del Reclamante reportando que había sufrido un accidente entre Piura – Paita, quien solicitó que se llame a la Policía para que vayan a apoyarlo.
 - b. El CCO intentó solicitarle sus datos personales y los datos del vehículo, sin éxito alguno.
 - c. El CCO inmediatamente se comunicó con la POLCAR de Piura, y el SO Becerra, indicó que enviarán un patrullero a la zona. El CCO le indicó al SO Becerra que volveríamos a comunicarnos con el Reclamante para que nos brinden los datos y confirmar si necesitan el servicio de grúa.
 - d. A las 12:00 horas, el CCO se volvió a comunicar con el SO Becerra, quien indicó que el patrullero a cargo del SO Quintana rastreó la zona y no encontró nada.
 - e. El Reclamante en ningún momento solicitó el servicio de grúa, no se identificó, no brindó datos del vehículo, ni la progresiva aproximada de donde había sufrido el accidente. Por tal motivo el CCO no generó la ficha correspondiente.
 - f. El Reclamante llegó a la Unidad de Peaje Paita por sus propios medios.
6. 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.
7. Que, los servicios obligatorios gratuitos, consignados en el Contrato, están debidamente señalizados y son oportunamente informados a los usuarios de la vía, a través de nuestra página web y en el reservo de los tickets entregados.
8. Que, en la comunicación al CCO, el Reclamante no brindó los datos personales, del vehículo, ubicación aproximada o exacta de la ocurrencia del accidente, y tampoco solicitó el servicio de grúa, por lo que no se procedió con la activación de este servicio.
9. Que, en la comunicación al CCO, el Reclamante indicó haber sufrido un accidente en la carretera Piura – Paita y solicitó dar aviso a la Policía de Carreteras para que lo apoyen. La Concesionaria procedió a dar aviso a la Policía de Carreteras (POLCAR).

10. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto de una atención inadecuada.

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. Tume López Jose

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física AAHH Miguel Grau Mz I Lt 26 - Paita y/o dirección electrónica jeanpaul.tume@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: El Reclamante podrá interponer recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco@iirsanorte.com.pe

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,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Información del documento

- Nombre del archivo: Uf4LjQo0-Resolución de Gerencia N 028-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 84782679-e735-4158-9843-29b89829c7b3
- Código de Validación: 98a2c17d-1c6c-4394-bad1-b85ab4ff60fa

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 98a2c17d-1c6c-4394-bad1-b85ab4ff60fa

24/05/2021 11:57 11:57