

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 030-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000058 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
RECLAMANTE: GONZALES RAMOS HECTOR
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 16 de junio de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Gonzales Ramos Héctor, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“La empresa IIRSA NORTE no quiere apoyar con el levantamiento de un camión que se recostó el día 24 de mayo del presente año ellos se niegan apoyar aduciendo que la grúa está mal o se encuentra mal se le está llamando desde el día 24 de mayo hasta hoy nada, es la razón por la cual pongo mi denuncia para que las entidades pertinentes tomen las acciones correspondientes. Se le ha enviado fotos del camión de placa M4Q751 que está recostada en el Kilómetro 199 camino Olmos a Piura. Fueron de la empresa IIRSA NORTE a verificar y a tomar fotos.”*

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. Gonzales Ramos Héctor, identificado con DNI 09367296 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas 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 remitió el descargo correspondiente, en el cual se indicó lo siguiente:
 - a. El 25/05/2021 a las 00:45 horas, el operador de grúa de base Chulucanas, reportó un accidente a la altura del km 199+000 del Tramo 05: Piura – Dv. Olmos, el mismo que se trataba de una volcadura de un Tráiler de placa M4G751, el mismo transportaba 30 toneladas de aceite doméstico en diversos envases (botellas, galones, baldes, latas, etc.); el operador también indicó que la unidad se encontraba en un desnivel a 10 metros de la vía.
 - b. El 25/05/2021 a las 17:00 horas, el Reclamante solicitó servicio de grúa, el Centro de Control de Operaciones (CCO) le indicó que la unidad tiene que estar vacía para poder activar a la grúa y que la unidad debería estar en la vía para poder realizar el servicio de remolque, ya que contamos con grúa de remolque. Sin embargo, se le indicó al Reclamante que se enviaría la grúa para la evaluación correspondiente en cuanto termine con el trasbordo de la carga. El Reclamante indicó que contratará un camión para que lo apoye y que confirmará el servicio.
 - c. Los operadores de grúa, indicaron que dicho servicio no se podía realizar debido a que la grúa no tiene la capacidad para realizar rescate, ya que son grúa de remolque.
 - d. El 26/05/2021 a las 10:46 horas, el Reclamante llegó a la Unidad de Peaje Chulucanas para solicitar el servicio de grúa, refiriendo que ya había contratado otra unidad para rescatar al vehículo siniestrado por tanto requería que la grúa lo remolque.
 - e. El 26/05/2021 a las 11:25 horas, el operador de grúa llegó al lugar del evento e informó que no pudo realizar el servicio porque el vehículo todavía se encontraba a 10 metros fuera del derecho de vía (desnivel).
 - f. Cabe señalar que como parte de la atención del CCO, en ningún momento se negó el servicio al Reclamante.
6. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto de la atención brindada, sin embargo, se aclara que en ningún momento se negó el servicio al Reclamante.

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, 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.

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. Gonzales Ramos Héctor

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Circunvalación Túpac Amaru S/N - Piura y/o dirección electrónica hegor_24@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@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: Qj7KVIGU-Resolución de Gerencia N 030-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: f8fdd48e-6443-428d-9321-696aa2f47063
- Código de Validación: 544d2917-4081-4464-9d19-d2af88592809

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(ssandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 544d2917-4081-4464-9d19-d2af88592809

16/06/2021 11:49 11:49