

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 034-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000103 –UP OLMOS
RECLAMANTE: GUARNIZ DAVILA TULIO
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 14 de julio de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Guarniz Davila Tulio, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Al haber pasado el peaje unos 15 km tuve un desperfecto mecánico por el cual mi unidad vehicular de placa de rodaje APA165 no encendía, entonces opte por llamar a los números indicados en el comprobante de pago boleta electrónica N° BC01-302377(073-323204,989008811 Y #973882351); no habiendo contestado pese a insistir en varias ocasiones para "SERVICIO GRATUITO DE GRUA" ; por favor atender esos inconvenientes; gracias..”*

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. Guarniz Davila Tulio, identificado con DNI 71986957 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos 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 Paíta hasta Yurimaguas.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Redamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Redamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. Según las verificaciones de los pases que realizó dicho vehículo (APA-165) por el Peaje de Olmos, cuando se dirigía con dirección a Pomahuaca fue a las 18:07 horas y retorna con dirección a Chulucanas a las 20:17 horas.
 - b. El Centro de Control de Operaciones (CCO) realizó la verificación de todas las llamadas en el rango de la hora 18:07 hrs. hasta las 20:00 hrs. sin embargo, no se tiene registro de llamada del teléfono (902815057), del Reclamante.
 - c. Cabe mencionar que cuando existe una llamada perdida y/o no contestada por razones que tenemos llamadas en cola; inmediatamente luego que nos liberamos, empezamos a devolver las llamadas no contestadas.
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.
9. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, por lo que lamentamos la percepción negativa de 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. Guarniz Davila Tulio

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Cajamarca N°280-Chiclayo y/o en la dirección electrónica martinz_01_gd@hotmail.com consignados 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 Redamos 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.norte@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: IJCoNu4D-Resolución de Gerencia N 034-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: b89fb247-bcd7-4792-a544-1fd38a1ca42d
- Código de Validación: 4a8c9e7c-859b-4a08-8a8f-05b2b92582dd

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

DANA CASTILLO CASTILLO(dcastilloc@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 4a8c9e7c-859b-4a08-8a8f-05b2b92582dd

14/07/2021 22:55 22:55