

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 044-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000108– UP OLMOS
RECLAMANTE: ROQUE DE LA PIEDRA PAULO
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 21 de setiembre de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Roque De la Piedra Paulo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Reclamo; Placa Y1G417 siendo aprox. 7:00 pm del día 30/08/2021 mi camioneta sufre un desperfecto mecánico (La manguera de suministro de agua del radiador se desajusta por falta de silicona lo cual a la presión pierde agua rápidamente). Se procede a llamar grúa de peaje Pucará al N° 989008811 siendo atendido por una Srta. preguntando cuantos pasajeros llevo en el carro se le dice 01 bebe de 01 año, niño de 5 años, 02 adultos, mayores, el esposo (YO) y mi esposa quien llama. Nos refirió que la grúa solo llevara al carro vacío sin pasajeros y que una persona puede acompañar los demás tenían que pagar o ver cómo irse se le explica que estamos en casi toda la subida y con las justas nos estacionamos y tenemos niños y adultos mayores y contesto que además no tenía grúa para atender en visto que hace 05 min. salió a atender una emergencia en el Km 57 del mismo tramo; que eran las condiciones y que esperemos porque no sabía cuánto tiempo demorarían pidió número de mi esposa y colgó.”*

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. Roque De la Piedra Paulo, identificado con DNI 41903087 (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 Paita hasta Yurimaguas.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo, precisando que:
 - a. El día 30-08-2021 a las 19:47 hrs. el Centro de Control de Operaciones (CCO) recibió la llamada (934335397) de la Sra. Abad Neyra Elita, identificada con DNI N° 40820848, solicitando el servicio de grúa para su automóvil de placa Y1G417; el mismo que se había quedado a la altura del km 049+000 del tramo Pomahuaca – Olmos.
 - b. El CCO le explicó las bases del servicio de acuerdo al procedimiento, además la usuaria indicó que en la unidad iban 06 personas (02 niños de 1 y 5 años, 02 adultos mayores, el esposo y ella), También se le indicó que la grúa remolcaría a la unidad y en la cabina de la grúa sólo iba la persona que se hará responsable de la unidad ya que por medidas de seguridad no trasladamos a más personas y que trate de embarcar a sus acompañantes.
 - c. Además, le indicamos a la Sra. Abad Neyra Elita que la grúa se encontraba atendiendo un accidente de tránsito, y que en cuanto culmine la estaríamos atendiendo.
 - d. El CCO le indicó que se comunicaría con el operador de la grúa para consultarle cuanto iba a demorar atendiendo el servicio y poder darle un tiempo estimado. Cabe señalar que en ningún momento se le ha colgado la llamada a la usuaria, se culminó con el protocolo y procedimos a colgar, asimismo se llamó en reiteradas oportunidades al operador de la grúa para ver por donde se encontraba, pero no tenía señal.
 - e. Siendo las 22:59 hrs. ingresa la llamada con el operador quien ya estaba retornando a base, el CCO llamó a la Sra. Abad Neyra Elita, pero no se obtuvo respuesta.
 - f. A las 23:00 hrs. el CCO tomó conocimiento del Reclamo asentado en el libro de Reclamaciones de la Unidad de Peaje de Olmos, mediante el correo que nos enviaron donde nos adjuntan el folio N° 000108 de dicho libro. La usuaria se había retirado del lugar por sus propios medios, haciendo su pase por dicha unidad de peaje a las 21:31 hrs.
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, la Concesionaria cumple con los plazos de atención para el servicio de grúa en conformidad con los términos establecidos en el Anexo I del Contrato.
8. Que, en ningún momento el CCO negó el servicio de grúa a la Sra. Abad Neyra Elita, esposa del Reclamante, quien hizo la llamada. Los usuarios no llegaron a activar el servicio de grúa.

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. Roque De la Piedra Paulo

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle 1 Mz A3 - Lote 15 Urb. Sol de Piura y/o en la dirección electrónica maickol04@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 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.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: wWRwObVN-Resolución de Gerencia N 044-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: b9c16aff-c621-4913-b47d-daa0af92410e
- Código de Validación: e6a8f202-9d19-4a39-9be0-ebfcf1ce7cbe

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin e6a8f202-9d19-4a39-9be0-ebfcf1ce7cbe

21/09/2021 10:11 10:11