

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 056-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000034 – UP UTCUBAMBA
RECLAMANTE: CARRASCO RODRIGUEZ VICTOR
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 19 de noviembre de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Carrasco Rodríguez Victor, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Día 02-11-2021 mi movilidad placa BNE508 tuvo rotura de palier en cuica, quedando en estado de inmovilidad, desde 12:30 pm hice varias llamadas telefónicas solicitando la grúa, el sistema SOS esta Inoperativo, no enviaron si no a las 9 pm en esas 08:30 horas estuvo mi vida en peligro porque el lugar era de deslizamientos de rocas y por lo tanto me obligo pagar un expreso hasta Jaén para llevar un mecánico que incluso todo S/950 por no querer auxiliar a los que pagamos peaje con esa finalidad. Pido y exijo drástica sanción a los responsables de incumplir por ustedes dadas y me devuelvan el gasto realizado por culpa e insensibilidad de los encargados. La grúa que llego muy tarde fue innecesaria.*

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 Carrasco Rodríguez Victor, identificado con DNI 01024896 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Utcubamba de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. 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.
5. Que, de la información recibida se ha verificado lo siguiente:
 - a. El sistema del Centro de Control de Operaciones (CCO) registró la llamada a las 16:00 horas del día 02 de noviembre de 2021, del Sr. Carrasco Rodríguez Victor identificado con DNI N° 01024896, solicitando el servicio de grúa para su vehículo de placa BNE-508 manifestando que presentó una falla mecánica a la altura de Cuilca.
 - b. El CCO le explicó las bases del servicio y que el remolque sería para el CP de Chamaya.
 - c. El Reclamante quería ir hacia Jaén, por lo que se le indicó que no salimos de la jurisdicción. Asimismo, el CCO le indicó que se activaría la grúa, una vez que se realice la limpieza de la vía.
 - d. El día 02 de noviembre de 2021, ocurrió el desprendimiento de roca en el sector Km 155+900 perteneciente al Tramo Individual 10: Cavivo - Chamaya II del Tramo Dv. Olmos-Corral Quemado reportado a las 15:30 horas. Asimismo, el personal y maquinaria de la Concesionaria realizaron la limpieza del lugar culminando con estas labores a las 18:00 horas.
 - e. A las 18:00 horas el CCO de comunicó con un familiar del Reclamante, quien indicó que ya habían contratado un mecánico y si en caso necesitaban el servicio de la grúa volverían a llamar.
 - f. A las 19:50 hrs. el familiar del Reclamante se comunicó con el CCO y solicitó el servicio de grúa, indicando que el mecánico no había dado solución a la falla de su unidad.
 - g. A las 21:00 hrs. el operador de grúa llegó al lugar. El Reclamante le indicó al operador que se retire del lugar, porque ya se encontraba su mecánico.
6. Que, respecto al pago de traslado realizado por el Reclamante hacia Jaén, es importante señalar que se le informó que ese tipo de servicio no se brinda y se le indicó hacia dónde lo íbamos a remolcar (hacia CP Chamaya). El CCO informó al Reclamante que no ingresamos hacia la ciudad de Jaén.
7. La patrulla de inspección de la Concesionaria realizó una verificación de los Postes SOS cercanos al sector, donde corroboró que los postes SOS estaban operativos.
8. Que, con relación a lo señalado que el sector presenta deslizamientos de rocas, es importante recalcar que el Concesionario de manera diligente ante este tipo de eventos de origen de natural actúa de manera inmediata a fin de cumplir con los plazos establecidos en su Contrato para la transitabilidad de vía.
9. 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.
10. Que, la Concesionaria cumple con los plazos de atención para el servicio de grúa en conformidad con los términos establecidos en el Contrato.
11. 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. Carrasco Rodríguez Victor

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Iquitos - Rioja en la dirección electrónica gerencia@suiper.net 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@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: r79YCNVt-Resolución de Gerencia N 056-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 4c604f49-b3c5-41cf-97c9-63c3721d64ed
- Código de Validación: 7a430143-cea9-40cd-b6ed-ad94407e6783

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 7a430143-cea9-40cd-b6ed-ad94407e6783

19/11/2021 16:40 16:40