

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 017-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000082 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: CHUNGA BERNAL ARMANDO
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 17 de marzo de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Chunga Bernal Armando, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“No me brindaron servicio de grúa por avería”*

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. Chunga Bernal Armando, identificado con RUC 1040313056 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca 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, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. Que el supervisor de la Unidad de Peaje Pomahuaca en su descargo informa sobre el reclamo presentado por el Sr. Armando Chunga Bernal, identificado con DNI N° 40313056 indicando que éste, al momento de pasar por el peaje indicó verbalmente que el día 02/03/2022 ha tratado de comunicarse con el Centro de Control de Operaciones (CCO) para solicitar el servicio de grúa, ya que su carro liviano de placa D6G528 se ha quedado averiado y al no tener respuesta del auxilio de grúa solicitada se quedó con su vehículo en la carretera hasta el siguiente día y por sus propios medios logró salir de la ubicación donde se encontraba, sin embargo no señala la vía que había usado para la solicitud del servicio de grúa. Cabe resaltar que el usuario se negó a entregar su DNI para poder obtener copia del mismo y adjuntar al informe. Tampoco quiso recibir la copia de su reclamo N° 000082 retirándose de la unidad de peaje.
 - b. El Centro de Control de Operaciones (CCO) indica que, todos los eventos suscitados el día 02/03/2022 fueron atendidos; el usuario no especifica la hora que solicitó el servicio; no se tiene registro con la placa del vehículo ni con el nombre del usuario.
6. Que, el CCO manifiesta que no se tiene registro del nombre del Reclamante, ni de la placa del vehículo que informa el supervisor de la unidad de peaje en su descargo.
7. Que, todos los eventos del día 02/03/2022 han sido atendidos.
8. 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.

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. Chunga Bernal Armando

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Pariñas 825 San Isidro – Chiclayo y/o en la dirección electrónica armando.chunga@gmail.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@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: xVWhmcoe-Resolución de Gerencia N 017-2022-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 95226c02-50d0-4155-aa3a-808009b6f65a
- Código de Validación: 7dd39745-eb82-44a7-b8bc-2146c4f87a99

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 7dd39745-eb82-44a7-b8bc-2146c4f87a99

17/03/2022 11:01 11:01