

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 024-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000035-UNIDAD DE PEAJE MOYOBAMBA

RECLAMANTE: JHONNY MONTALVAN SILVA

MATERIA: ATENCION INADECUADA

Lima, 19 de abril de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Johnny Montalvan Silva, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Tuve una emergencia a 2 km de la localidad Marona estuve tocando el botón de emergencia siguiendo las instrucciones por 1/2 hora sin embargo no respondió la operadora en ningún momento. La placa de mi vehículo es B5U580 y eran las 11:30 pm y de no haber auxilio tuve que manejar con unas de mis llantas completamente deteriorada. Si se brinda el servicio de auxilio este debe funcionar para los usuarios y no crear molestias y contratiempos.”*

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. Johnny Montalvan Silva, identificado con DNI 00814801 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Moyobamba 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 el descargo del área correspondiente donde se indica:
 - a. El Centro de Control de Operaciones (CCO) en cuanto tomó conocimiento del reclamo, le indicó al operador de grúa, quien retornaba de un servicio, que verifique los Postes SOS N° 73, 74 y 75 ubicados por el Sector Marona.
 - b. Estando en el lugar, el operador de grúa realizó las llamadas, ingresando al CCO la comunicación sin problemas; Los Postes SOS están operativos.
 - c. Posteriormente se realizó la verificación en el Sistema de la Centralita para verificar las llamadas entrantes y salientes, no se tiene registro de llamada de Poste SOS cerca al sector mencionado por el Reclamante.
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, lamentamos la percepción de una atención inadecuada, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información brindada en el presente Reclamo.

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. Johnny Montalvan Silva

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Reyes Guerra 495 y/o en la dirección electrónica jhonnymotalvan@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.

