

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 040-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000084 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: YOVERA SAUCEDO GLORIA
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 27 de julio de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por la sra. Yovera Saucedo Gloria, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Anoche 19/07/2022 a horas 18:45 sufrimos un desperfecto mecánico del vehículo de placa M2A595, Se hizo la llamada de emergencia mediante poste SOS #30 y nunca nos auxiliaron, pero contestaron un operador 1 sola vez de las 5 llamadas que hicimos y en ningún momento fuimos auxiliados, por un lapso de 2 horas poniendo en riesgo nuestra integridad física viendo la forma de como poder remolcar mi vehículo y ponerlo en buen recaudo; por lo que sugiero muy respetuosamente tengan en cuenta mi solicitud de reclamo. Yovera Saucedo Jhon Wilmer, DNI 16531911, propietario del vehículo M2A595.”*

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, la sra. Yovera Saucedo Gloria, identificada con DNI 48943053 (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, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. El día 19-07-2022 a las 18:35 hrs. el Centro de Control de Operaciones (CCO) recibió una llamada del Poste SOS N° 30, la cual se interrumpió antes de recepcionar alguna solicitud de activación de algún servicio.
 - b. Posterior a ello, no se ha tenido en el sistema de recepción de llamadas, ninguna llamada proveniente del poste N° 30.
 - c. Asimismo, el CCO en cuanto tomó conocimiento de dicho reclamo, le indicó al operador de grúa, quien retornaba de un servicio, que verifique el Poste SOS N° 30, ubicado en el km 55+700 del Sector Olmos - Pomahuaca; estando en el lugar realizó la llamada, ingresando al CCO la comunicación sin problema.
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, para el caso expuesto en el presente reclamo, nuestra central CCO no ha recepcionado solicitud de servicio alguno, motivo por el cual no se ha procedido con activación de servicio.

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 la sra. Yovera Saucedo Gloria.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Roosevelt N° 1145 Urrunaga Chiclayo y/o en la dirección electrónica gloriabaird@live.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.

