

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 043-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000167 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)
RECLAMANTE: BAUTISTA IZQUIERDO MANUEL
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 08 de setiembre de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Bautista Izquierdo Manuel, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“A las 11:30 am solicité apoyo a la grúa, me había quedado en el Km 214 (El 41) de Chulucanas a Piura por avería del vehículo de placa C2E240, siendo auxiliado por la grúa, dirigiéndome a la ciudad de Piura - Castilla, dejándome a la altura de Alas Peruanas, manifestando que no podía llevarlo más allá hacia el casco urbano, porque era monitoreado por GPS, dejándome a la altura de Alas Peruanas. Después de tres horas, lo vi pasar con otro carro a bordo trasladando una minivan pequeña, la misma grúa con dirección al interior de la ciudad, al parecer hacen excepción de personas porque a mí me dejaron a un lado y a otro lo llevaron hacia adentro. Lo que no entiendo si es el mismo GPS que controla a esa unidad, la misma que me dejó a mí y a la otra unidad que le brindó el servicio debería haberla dejado en el mismo sitio que me dejó a mí o a mí dejarlo donde lo dejó a él.”*

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. Bautista Izquierdo Manuel, identificado con DNI 02664751 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) 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. Tal como se menciona en el reclamo colocado por el señor Manuel Bautista Izquierdo con DNI N° 02664751, se recepcionó la llamada en el CCO solicitando el servicio de grúa de Chulucanas hacia Piura, el cual fue atendido cuando se liberó la grúa después de un servicio.
 - b. Al Reclamante se le explicaron las bases del servicio y que le correspondía su traslado a Piura. Cabe mencionar que ni el operador del CCO ni el operador de grúa le mencionó que no podían llevarlo más allá por ser casco urbano por el monitoreo del GPS. Al Reclamante se le dejó frente a la universidad Alas Peruanas siendo que él mismo solicitó que lo dejaran en ese lugar porque ya estaba llegando el apoyo que lo ayudaría con la unidad.
 - c. A las 14:18 horas se activó un segundo servicio de Chulucanas, y de igual forma se le dieron las bases del servicio y fue trasladado a pocos metros del taller EXAR, cerca de la universidad de Alas Peruanas.
 - d. A ambos usuarios se les ha brindado las mismas condiciones del servicio, el mismo que a veces difiere un poco en las distancias por la solicitud del mismo usuario que lo solicita o por los espacios que encuentra la grúa para poder realizar la descarga del vehículo remolcado.



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, sin perjuicio de lo anterior, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, 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. Bautista Izquierdo Manuel.

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Comisaría La Matanza y/o en la dirección electrónica batichyno@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.

