

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 001-2024-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000025 Unidad de Peaje Aguas Claras
RECLAMANTE: Elguera Soto Juan
MATERIA: Servicio de Auxilio Mecánico, Remolque y/o Grúa

Lima, 09 de enero de 2024

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Elguera Soto Juan en el cual indica textualmente lo siguiente: *"Teniendo en conocimiento con mi vehículo Volkswagen crossfox color negro, placa S1G235, desean solo movilizar mi vehículo a naranjos, encontrándome con toda mi familia y yo viviendo en Tarapoto, en realidad no me están haciendo ningún servicio de apoyo con la grúa y queriéndome llevar a un lugar donde no darán ninguna solución. El servicio de grúa debe ayudar a las personas que lo necesitan "creo solo" dan un servicio que no ayudan en nada."*

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 su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, 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. Elguera Soto Juan, identificado con DNI N° 00966699 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Aguas Claras 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), los cuales 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, el día de 03/01/2023 a las 22:00 hrs. el Centro de Control de Operaciones (CCO) recibió la llamada del Reclamante, solicitando el servicio de grúa para remolcar a su unidad de placa S1G235, la misma que se había quedado por falla mecánica a la altura del Km 403+350, del sector Aguas Verdes Tramo 03: Corral Quemado – Rioja.
6. Que, el Reclamante necesitaba que remolquen a su unidad y trasladen a sus familiares (esposa e hijos), hacía Tarapoto. Ubicación Tarapoto: km 603+000 del Tramo 2: Rioja – Tarapoto.
7. Que, se le explicó al Reclamante las bases del servicio que brindamos según nuestro procedimiento. Asimismo, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato *"El traslado de vehículos se efectuará hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 km, al lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente."* siendo que para el presente reclamo, correspondía el traslado del vehículo hasta el sector de Naranjos ubicado en el km 417+000 del Tramo 3 Rioja – Corral Quemado.
8. Que, la Concesionaria mantiene implementados los servicios obligatorios gratuitos, tal como el Auxilio Mecánico y Grúa de conformidad a lo establecido en el Contrato.
9. Que, lamentamos vuestra incomodidad con relación al servicio de Auxilio Mecánico y Grúa que brinda la Concesionaria, 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. Reategui Saavedra Henry

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Los Alres 237 – Tarapoto y/o dirección selectrónica pabloelguera64@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.norte@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.

