

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 047-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000036 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: DANIA EVELIN GARCIA ACARO
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 26 de octubre de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Dania Evelin Garcia Acaro, quien indica que a las 8:00 p.m. tuvo problemas con su vehículo de placa de rodaje P1U 363 por una llanta perforada, asimismo informa que en la Unidad de Peaje Paita no existe el servicio de asistencia mecánica para los vehículos que circulan en la carretera Piura – Paita, por lo que exige se brinde el mencionado servicio, ya que es un derecho derivado del pago de peaje que realizan los usuarios.

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. Dania Evelin Garcia Acaro, identificada con DNI N° 03478789 (adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que a las 8:00 p.m. tuvo problemas con su vehículo de placa de rodaje P1U 363 por una llanta perforada, asimismo informa que en la Unidad de Peaje Paita no existe el servicio de asistencia mecánica para los vehículos que circulan en la carretera Piura – Paita, por lo que exige se brinde el mencionado servicio, ya que es un derecho derivado del pago de peaje que realizan los usuarios.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente que 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) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 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. En el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios.
5. Que, conforme a lo establecido 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. Asimismo, respecto al servicio de emergencia de auxilio mecánico y grúa, el mismo se brinda para vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, efectuándose su traslado hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 km del lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente.
6. Que, a fin de resolver el presente reclamo, la Concesionaria, de acuerdo al procedimiento interno establecido, ha solicitado al personal de la Unidad de Peaje Paita y del Centro de Control de Operaciones – CCO el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
7. Que, de la información obtenida, se verifica que el CCO no cuenta con registro de solicitud de activación del servicio de grúa y/o auxilio mecánico por parte de la Reclamante con respecto a un desperfecto mecánico que hubiese sufrido el vehículo de placa de rodaje P1U 363, o de cualquier otro servicio.
8. Que, siendo que la Reclamante precisó en la Unidad de Peaje Paita que necesitaba contar con asistencia mecánica, es decir un mecánico, dicho servicio no se encuentra enmarcado en los servicios obligatorios gratuitos que brinda la Concesionaria.
9. 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por la Sra. Dania Evelin Garcia Acaro.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección Calle Zafiros Mz. 39 – Urb. Miraflores – Piura o a la dirección electrónica evyga13@hotmail.com, consignadas por la Reclamante en su reclamo, 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

