

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 051-2015-GG-IIRSANORTE

CARGO

RECLAMO N°: 000027 – UNIDAD DE PEAJE DE PAITA
RECLAMANTE: VICTOR FIESTAS VILCHEZ
RECLAMO: DAÑO O PÉRDIDA EN PERJUICIO DEL USUARIO

Piura, 30 de noviembre de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Víctor Fiestas Vilchez, indicando que su camioneta de placa H10947 sufrió desperfectos mecánicos quedándose varado a la altura del km 18 de la carretera Piura – Paita, para lo cual llamó para solicitar el servicio de grúa, pero el personal le respondió que no cuentan con el equipo para atenderlo; por lo que se pregunta por qué debe llamar a un servicio particular, si paga la tarifa del peaje que le permite contar con el servicio por parte de la Concesionaria.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 547-2015-CD-OSITRAN, (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, el Sr. Víctor Fiestas Vilchez, con DNI N° 03466812 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que su camioneta de placa H10947 sufrió desperfectos mecánicos quedándose varado a la altura del km 18 de la carretera Piura – Paita, para lo cual llamó para solicitar el servicio de grúa, pero el personal le respondió que no cuentan con el equipo para atenderlo; por lo que se pregunta por qué debe llamar a un servicio particular, si paga la tarifa del peaje que le permite contar con el servicio por parte de la Concesionaria.
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para 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.
4. Que, 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 de Concesión.
5. Que, en relación a la infraestructura de la carretera, la Concesionaria atiende diligentemente el mantenimiento y conservación de toda la carretera IIRSA Norte conforme estipulado en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios. Asimismo, tiene 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.
6. Que, se ha solicitado el informe correspondiente al Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria (CCO), a fin de verificar ambas versiones.
7. Que, del registro que mantiene el CCO, se advierte que no se cuenta con ninguna solicitud del servicio de grúa o auxilio mecánico que contengan los datos consignados por el Reclamante en su Reclamo (placa del vehículo u hora de la llamada).
8. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Víctor Fiestas Vilchez.

SEGUNDO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

TERCERO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Av. Panamericana S/N Carretera Paita (costado de hotel Paradise) o la dirección electrónica SETHINSRL@hotmail.com, consignada por el Reclamante en su Reclamo para ser notificado.

CUARTO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

QUINTO: La Concesionaria IIRSA Norte 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,



GERMÁN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.