

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 010-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 0000063 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: ANGEL MARINO LOPEZ CAMU
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 10 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Angel Marino Lopez Camu, quien indica que el día 21 de febrero a las 23:30 horas su vehículo sufrió un desperfecto a la altura del km 31, por sobrecalentamiento del motor, y no encontró forma de comunicarse para conseguir ayuda por lo que amaneció en el lugar; el día 22 de febrero del presente condujo a la unidad de peaje Olmos, en donde solicitó auxilio mecánico y grúa, y en última instancia un alicate, a pesar de lo pedido no se le proporcionó nada. Asimismo, afirma que estuvo desde las 08:00 horas y hasta las 09:30 horas y no lo apoyaban y/o atendían con ningún tipo de servicio, adicionalmente informa que no existía forma de comunicarse con sus familiares, ya que personal del peaje indicó que solo contaban con teléfono anexo, por lo que considera que es un absurdo y/o abuso el hecho de retirarse a las 10:00 horas sin apoyo y pagando peaje nuevamente.

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. Angel Marino Lopez Camu, con DNI N° 33431717 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando que el día 21 de febrero a las 23:30 horas su vehículo sufrió un desperfecto a la altura del km 31, por sobrecalentamiento del motor, y no encontró forma de comunicarse para conseguir ayuda por lo que amaneció en el lugar; el día 22 de febrero del presente condujo a la unidad de peaje Olmos, en donde solicitó auxilio mecánico y grúa, y en última instancia un alicate, a pesar de lo pedido no se le proporcionó nada. Asimismo, afirma que estuvo desde las 08:00 horas y hasta las 09:30 horas y no lo apoyaban y/o atendían con ningún tipo de servicio, adicionalmente informa que no existía forma de comunicarse con sus familiares, ya que personal del peaje indicó que solo contaban con teléfono anexo, por lo que considera que es un absurdo y/o abuso el hecho de retirarse a las 10:00 horas sin apoyo y pagando peaje nuevamente.
4. 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.
5. 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.
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 Olmos el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
7. Que, de la información consignada por la Reclamante y por el personal de la Unidad de Peaje, se constata que el Reclamante arribó por sus propios medios a la Unidad de Peaje Olmos el día 22 de febrero del presente, y a las 08:21 horas realizó una llamada al Centro de Control de Operaciones (CCO) desde el anexo del Peaje solicitando el servicio de grúa; en atención a ello el CCO lo atendió según el protocolo de atención, comunicándole que el tiempo de espera y las condiciones de uso del servicio, asimismo precisó que el tiempo de espera aproximado es de 100 minutos y que las condiciones climáticas no eran favorables (presencia de neblina).
8. Que, el Contrato estipula que en el caso del servicio de grúa, el tiempo máximo para llegar al lugar que precisa el usuario, es de cien (100) minutos de haber sido reportada la solicitud en el 90% de los casos. En el 10 % restante, se aceptará un máximo de doscientos (200) minutos.
9. Que, el servicio de grúa llegó a las 10:15 horas a la Unidad de Peaje, sin embargo, no encontró ni el vehículo ni al Reclamante, por lo que el servicio se consignó como dimitido. Cabe precisar, que para este caso en particular, nos encontramos en el segundo supuesto previamente expuesto. Es preciso indicar que las condiciones climáticas que aquejaban el trayecto generaban retraso en el servicio.
10. Que, respecto al cobro de las tarifas en las unidades de peajes, este es automático y obligatorio, siendo que la exoneración de pago se da únicamente por ley. Cualquier exoneración, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho. Por lo que la Concesionaria está obligada a cobrar la tarifa de peaje, en conformidad con los términos del Contrato.
11. 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. Angel Marino Lopez Camu.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección electrónica marinolopez89@hotmail.com, consignada por el 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.

