

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 056-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000057 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: EDINSON MENDOZA SANCHEZ
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 15 de setiembre de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Edinson Mendoza Sanchez, quien indica que a las 18:35 horas del 31 de agosto del presente, se apersonó a la administración de la Unidad de Peaje solicitando apoyo para un problema con su vehículo de placa C3C 484, viendo que la grúa se encontraba estacionada y vacía solicitó le prestarán el servicio, sin embargo, el personal no se lo brindó aun cuando la grúa iba a Bagua, siendo que también se dirigía en esa dirección. En este sentido, solicita se presten los servicios que se mencionan en la boleta que se entrega o de lo contrario indicar que se trabaja cuando lo desean.

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. Edinson Mendoza Sanchez identificado con DNI 43067948 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca, indicando que a las 18:35 horas del 31 de agosto del presente, se apersonó a la administración de la Unidad de Peaje solicitando apoyo para un problema con su vehículo de placa C3C 484, viendo que la grúa se encontraba estacionada y vacía solicitó le prestarán el servicio, sin embargo, el personal no se lo brindó aun cuando la grúa iba a Bagua, siendo que también se dirigía en esa dirección. En este sentido, solicita se presten los servicios que se mencionan en la boleta que se entrega o de lo contrario indicar que se trabaja cuando lo desean.
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 (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, 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 Pomahuaca el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
7. Que, de la información consignada por el Reclamante y por el personal de la Unidad de Peaje, se constata que el día 31 agosto a las 18:30 horas se recibió la llamada del Reclamante desde la Unidad de Peaje Pomahuaca solicitando el servicio de grúa para el vehículo de placa C3C 484, el mismo que se encontraba averiado en el km 96+500 del Tramo 4: Dv. Olmos - Corral Quemado, por lo que la operadora procedió a indicarle que el servicio de grúa había sido activado recientemente por otro usuario, siendo que al culminar dicho servicio se atendería su requerimiento. Al respecto, el Reclamante cancela el servicio aduciendo que el mismo iba a remolcar el vehículo hasta donde pudiese y posteriormente iba a volver a solicitar el servicio, en dicho momento el Reclamante ya había consignado su Reclamo.
8. Que, en efecto el Reclamante volvió a solicitar el servicio, para lo cual la Operadora informó las condiciones del mismo procediéndose con trasladar el vehículo indicado por el Reclamante hasta el distrito de Pucará, siendo que posteriormente el Reclamante agradeció a la Concesionaria por el buen servicio prestado. Cabe precisar, que la Concesionaria ha advertido que el vehículo de placa C3C 484 no pertenece al Reclamante.
9. Que, al encontrarse el Reclamante conforme con el servicio brindado, el presente reclamo se da por resuelto.
10. 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 el Sr. Edinson Mendoza Sanchez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Mza. D Lote 15 – Las Quintanas – Chimbote – Ancash, o a la dirección electrónica EdinsonMendoza@hotmail.com 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. Así como artículo 54 y siguientes 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.

