



11620482536

FOLIOS 01

PIU

OLVA COURIER
Cargo Adjunto PiuraNACIONAL
03/11/2017

ODEBRECHT

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 060-2017-GG-IIRSA NORTE

RECLAMO N°: 000032 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
 RECLAMANTE: RIVES RAMIREZ AREVALO
 MATERIA: CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 03 de noviembre de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Rives Ramírez Arevalo, quien indica que siendo aproximadamente las 15:30 horas del día 16 de octubre del presente, por medio del número de emergencias se solicitó ayuda al peaje Chulucanas, respecto de la cual precisa que la prestación del servicio fue negada, perjudicándolo económicamente y moralmente, siendo que ha tenido que desplazarse a cinco (05) kilómetros por hora teniendo una respuesta déspota del personal, dejándolo abandonado en la carretera.

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. Rives Ramírez Arevalo identificado con el RUC N° 20600411633 correspondiente a la empresa FRACORP E.I.R.L. (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas, indicando que siendo aproximadamente las 15:30 horas del día 16 de octubre del presente, por medio del número de emergencias se solicitó ayuda al peaje Chulucanas, respecto de la cual precisa que la prestación del servicio fue negada, perjudicándolo económicamente y moralmente, siendo que ha tenido que desplazarse a 5 km por hora teniendo una respuesta déspota del personal, dejándolo abandonado en la carretera.
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 Paíta hasta Yurimaguas.
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 respectivo el descargo correspondiente, que permita considerar ambas versiones de los hechos.
7. Que, es preciso informar que de acuerdo al protocolo de atención al usuario, la operadora informa las condiciones en las que el servicio debe ser brindado, de acuerdo a lo establecido por el Contrato de Concesión y las Normas de Seguridad Vial vigentes, es por ello que se comunicó al solicitante del servicio, que el vehículo a transportar debe estar vacío, siendo que no debe transportar ni remolcar carga alguna; asimismo correspondía remolcar el vehículo al poblado más cercano, siendo este la ciudad de Piura, debido a que la ubicación del vehículo se hallaba en el km 254+000 del Tramo Individual 02: Piura – Noria Zapata. El Reclamante aceptó las condiciones precisadas por la operadora, procediéndose a activar el servicio solicitado.
8. Que, al llegar la grúa al lugar precisado por el Reclamante, el conductor de la unidad remolcadora verificó las condiciones de la unidad presuntamente averiada, resultando que la misma remolcaba una carreta con una carga de mayólicas no reportada por el usuario, asimismo, el Reclamante precisó que la unidad no presentaba ningún desperfecto, y que necesitaba ser remolcado a Chulucanas, por lo que se desplazaba a una velocidad muy limitada (5 km/h), lo cual puede ser contrastado con lo precisado por el Reclamante en su reclamo. En este sentido, tanto el conductor de la unidad remolcadora como la operadora, reiteraron las condiciones del servicio al Reclamante, siendo que este último en todo momento se negó a recibir el servicio bajo las condiciones, efectuándose una negativa respecto al servicio brindado cancelando automáticamente la necesidad del servicio, por lo que se procedió a retirar la unidad remolcadora del lugar a fin de continuar brindando el servicio a los demás usuarios que soliciten del servicio.
9. Que, la Concesionaria lamenta la percepción del usuario de una actitud despótica por parte del personal, al precisar de manera reiterada las condiciones bajo las cuales el servicio debe ser brindado, sin embargo, las normas de seguridad vigente y la política de seguridad de la empresa no nos permite exponer a los usuarios a condiciones de inseguridad, más aún, si el usuario pretende remolcar un módulo auxiliar que puede contener tanto una carga viva o inerte, la misma que puede verse afectada durante el trayecto y ser causante de un descontrol del vehículo remolcador, por lo que solo se permite remolcar al vehículo principal.
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. Rives Ramírez Arevalo.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jr. Huancavelica N° 368 (Ref. a una cuadra y media de civa) – Chulucanas – Morropón – Piura o a la dirección electrónica rives@hotmail.com consignadas 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 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.

