

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 007-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000033 – PÁGINA WEB
RECLAMANTE: EDUARDO ARBULÚ HERNÁNDEZ
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 07 de marzo de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Eduardo Arbulú Hernández mediante correo electrónico, quien indica que el día domingo 18 de febrero tuvo un desperfecto mecánico en la carretera Piura – Paita, estuvo más de 45 minutos en el puesto SOS #2 y nadie respondió a la solicitud de apoyo que requería; precisa además que gracias a un buen samaritano fue remolcado a Piura después de dos horas varado en la carretera con su familia. Asimismo, menciona que si la empresa cobra por un servicio deben de dar un buen servicio.

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. Eduardo Arbulú Hernández identificado con el DNI N° 02608344 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la página web de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando que el día domingo 18 de febrero tuvo un desperfecto mecánico en la carretera Piura – Paita, estuvo más de 45 minutos en el puesto SOS #2 y nadie respondió a la solicitud de apoyo que requería; precisa además que gracias a un buen samaritano fue remolcado a Piura después de dos horas varado en la carretera con su familia. Asimismo, menciona que si la empresa cobra por un servicio deben de dar un buen servicio.
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, respecto a lo que el Reclamante menciona que la empresa realiza un cobro por prestar un servicio, se entiende hace referencia al cobro de la tarifa de peaje establecida en las unidades de peajes, por lo que a fin de informar al Reclamante es preciso indicar que el pago de la tarifa es automático y obligatorio, y se da por de derecho de pase, siendo que cualquier tarifa diferenciada, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho.
6. 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.
7. Que, debemos informarle que como Concesionaria, buscamos que los usuarios intermedios y finales reciban el mejor servicio y trato con calidad y seguridad. En atención a ello, hemos puesto de conocimiento al área responsable lo mencionado en su reclamo.
8. Que, el CCO no tiene registro de alguna llamada del Poste SOS N° 02 a la hora que precisa, haciendo más difícil verificar que se hayan realizado dichas llamadas. Por lo que se optó por la verificación de la operatividad del Poste SOS N° 02, proyectando los resultados que el dispositivo no presentaba ningún desperfecto.
9. Que, ante estas situaciones, podemos concluir que se trata de un evento fortuito ajeno a la responsabilidad de la Concesionaria.
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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Eduardo Arbulú Hernández.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Urbanización Lourdes A-26 - Piura o a la dirección electrónica earbulu05@gmail.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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

