

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 013-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000061 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: FERNANDO PUEBLA GIL
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 19 de abril de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Fernando Puebla Gil, quien indica que el día 04 de abril del presente a las 23:00 horas su vehículo queda parado en el km 65 por la lluvia y caída de rocas a la autovía, en tal sentido, llamó a pedir auxilio y la operadora señaló que llegarían en el menor tiempo posible, sin embargo, en toda la noche no llegó nadie y quedó inundado de agua y rocas. Asimismo, menciona que por la mañana a las 07:22 horas vuelve a llamar y le responden que no tiene aviso, y que le mandaran urgente una grúa, pero la grúa nunca llegó, por lo que sacó por sus propios medios y con la ayuda de voluntarios el vehículo del lodo y piedra, siendo que tiempo después llega a la Unidad de Peaje Pomahuaca con el carro en pésimo estado y se encuentra con la grúa allí. Menciona además, que se queda totalmente sorprendido del servicio de auxilio en carretera, por lo que exige una respuesta, adicionalmente solicita que se vea el estado que quedó su vehículo y se repare lo antes posible, considerando responsable de los daños a la Concesionaria Vial.

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. Fernando Puebla Gil identificado con el CEXT XDA299266 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca, indicando lo descrito en el Visto del presente documento.
4. Que, es preciso mencionar previamente 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos - Lambayeque.
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. Cabe decir que en el caso del servicio de grúa, el Contrato estipula que 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.
6. Que, como concesionarios de la carretera IIRSA Norte, buscamos que los usuarios intermedios y finales reciban el mejor servicio con calidad y con altos estándares de seguridad. Como consecuencia de ello, hemos puesto su reclamo en conocimiento del área responsable, a efectos de que nos proporcionen información respecto de lo mencionado por el Reclamante.
7. Que, de la información recabada, se desprende lo siguiente:
 - a. De acuerdo a los registros del sistema, el servicio de grúa se activó a las 7:42 horas del día 05 de abril del presente, no existiendo registro de alguna llamada previa por parte del Reclamante respecto a un vehículo de placa AEJ330 atollado en el lodo en el km 65 del Tramo 04: Dv. Olmos – Corral Quemado. Al respecto, se le comunicó al Reclamante que el servicio demoraría por las condiciones climáticas que aquejaban el tramo, aceptando el mismo sin inconvenientes.
 - b. Inmediatamente después de la comunicación del Reclamante, la grúa salió desde la Unidad de Peaje Olmos manteniendo una velocidad promedio de aproximadamente 25 km/h debido a las condiciones climáticas y al consecuente tráfico generado, llegando al lugar indicado por el Reclamante, una vez en el sector, el operador de la grúa realizó una verificación de la zona en 5 km a la redonda durante 40 minutos sin ubicar el auto indicado por el Reclamante. En este sentido, siendo las 11:00 horas del día, el operador se comunica con el Centro de Control de Operaciones (CCO) a fin de coordinar su relevo con otro operador en la Unidad de Peaje Pomahuaca, al que le correspondía seguir con la búsqueda del Reclamante. La grúa arribó a la Unidad de Peaje Pomahuaca aproximadamente a las 11:30 horas del día 05 de abril del presente, minutos después el Reclamante llegó a dicha Unidad de Peaje por sus propios medios.
 - c. Habiéndose suscitado de esta manera los hechos, el Reclamante consignó el presente Reclamo en la Unidad de Peaje Pomahuaca, sin embargo, posteriormente solicitó la activación del servicio de grúa, por lo que la Concesionaria dispuso la grúa desde la mencionada Unidad de Peaje trasladándolo hacia el Centro Poblado de Chamaya, quedando el Reclamante conforme con el servicio brindado.
8. Que, respecto a los daños mencionados por el Reclamante, la Concesionaria no puede hacerse responsable de estos, toda vez que los mismos se originaron por eventos extraordinarios que escapan del control de la Concesionaria, más aún frente a condiciones climáticas adversas, como es el caso de las intensas precipitaciones acacidas en la zona; en consecuencia no pueden ser imputables a la Concesionaria.
9. Que, de acuerdo a las razones expuestas en los párrafos precedentes no correspondería la materia del Reclamo, a ser determinada como un mal servicio otorgado, debido a que representa una eventualidad en la que el Reclamante al movilizarse por sus propios medios del lugar, aun cuando la Concesionaria se encontraba dentro del plazo de atención de su solicitud, generó una dimisión al servicio activado por abandonar el lugar donde indicó que se encontraba su vehículo afectado.
10. Que, sin perjuicio de lo anterior, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información brindada en el presente Reclamo.
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. Fernando Puebla Gil.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección electrónica fernandopueblagil@gmail.com consignada por el Reclamante para ser notificado. Cabe precisar que la dirección física consignada no cuenta con los elementos suficientes para poder remitirla vía Courier.

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.