

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 024-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000047 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: FELIX RUIZ NUNURA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lima, 02 de julio de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Felix Ruiz Nunura, quien indica que presenta su reclamo por la demora de la grúa, siendo que desde la 01:30 am hasta la hora que realizó “la denuncia”, la grúa no acudió al auxilio del vehículo (camión isotérmico) con placa de rodaje P2W -765, afectado por un accidente debido a un impacto de otro vehículo que se dio a la fuga; asimismo, menciona que no se contó con “la solicitud” por parte de la empresa IIRSA, por lo que asegura que no se le proveyó con el auxilio de parte de la mencionada empresa debido a su falta de voluntad de auxiliar el vehículo, debido a que este se encontraba atravesado en la pista a un (01) km del Peaje.

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. Felix Ruiz Nunura identificado con DNI 02810125 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paíta, indicando lo precisado en el visto de la presente resolución.
4. Que, la Concesionaria IIRSA Norte S.A (en adelante la Concesionaria) cumple con las obligaciones a cargo, 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), las cuales 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, respecto a lo que el Reclamante precisa sobre “la denuncia”, así como sobre que “no se cuenta con la solicitud por parte de IIRSA”, es preciso informar que no es comprensible dicho sustento o referencia; sin perjuicio de ello, la Concesionaria a fin de atender el presente Reclamo se pronunciará en el extremo correspondiente a un deficiente servicio de grúa que asegura el Reclamante haber recibido. Por otro lado, es preciso informar al Reclamante que la Concesionaria no efectúa solicitudes al usuario, por el contrario son los usuarios quienes activan los servicios obligatorios que la Concesionaria les brinda, mediante la comunicación con el Centro de Control de Operaciones (CCO), quienes toman conocimiento de lo solicitado a fin de proceder con la correcta activación de dichos servicios, así también, para este caso en particular el CCO solicitó el apoyo de la POLCAR de Piura.
7. 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.
8. Que, de la información obtenida se constata que no se tiene registro de solicitud del servicio de auxilio mecánico o de grúa por parte del Reclamante antes de las 04:00 horas del 12 de junio del presente, hora en la cual, el personal de la Unidad de Peaje Paíta se comunicó con el CCO a fin de solicitar el servicio de grúa para el mencionado vehículo afectado ubicado en el km 039+300, todo ello de acuerdo al requerimiento del Reclamante, quien se apersonó a las 03:55 horas en la referida unidad. Cabe decir que, para activar dicho servicio se le explicó al Reclamante las bases y condiciones del mismo, la cuales fueron aceptadas por el Reclamante.
9. Que, de lo anterior mencionado se desprende que se brindó lo solicitado por el Reclamante, por lo que el Reclamo queda resuelto en todos sus extremos. Cabe resaltar, que la Concesionaria ha cumplido y viene cumpliendo con sus obligaciones contractuales, así también, vela por brindar el mejor servicio con calidad y con altos estándares de seguridad para los usuarios.
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. Felix Ruiz Nunura.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Asoc. 06 de Julio Mz.G Lt. 12 – Lima o a la dirección electrónica nunura86@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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,



F. Calderón

GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.