

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 050-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000036 – UNIDAD DE PEAJE CHULUCANAS
RECLAMANTE: JHONNY LOPEZ PORTOCARRERO
MATERIA: ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA

Lima, 31 de octubre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Jhonny Lopez Portocarrero, quien indica que su reclamo radica en que el día 18 de octubre a las 18:00 horas su vehículo sufrió una avería en la autopista Chulucanas – Morropón, por lo que llamó a los teléfonos que están impresos en las boletas electrónicas por pago de peaje y le dijeron que el número 323204 era para Piura y el número 973882351 solo atendía la autopista Belaunde Terry.

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. Jhonny Lopez Portocarrero identificado con DNI 02889179 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas, indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. Que, es preciso mencionar 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), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, de acuerdo a lo mencionado en los precitados numerales, es necesario señalar que el servicio de grúa y auxilio mecánico se brinda en los tramos viales concesionados a la Concesionaria en el marco del Contrato, por lo que no correspondía atender el servicio solicitado.
6. 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. Jhonny Lopez Portocarrero.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Melitón Carbajal N° 134 – Piura o a la dirección electrónica tlclatinos@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.

