

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 049-2018-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000088 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: HÉCTOR RAMÍREZ GARCÍA
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Lima, 05 de noviembre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Héctor Ramírez García, quien indica que procede a realizar el reclamo el día 18 de octubre del presente, a las 15:45 horas, debido a que en la comisaría de Limón de Porcuya se encontró con un vehículo que sufrió un accidente y pidió a la empresa IIRSA Norte el apoyo con una grúa; el conductor de la grúa llegó a las 13:40 horas, o sea dos (02) horas con diez (10) minutos después de solicitar el apoyo. Asimismo, precisa que el conductor tomó fotos y pidió sus datos y luego lo hizo firmar, para luego decirle que no procede, pese a que el policía dijo que lo apoyara por que el vehículo está fuera de la comisaría. Adicionalmente aclara que el conductor de la grúa le dijo que iba a coordinar y también iba a almorzar para luego volver, pero jamás regreso, lo que le parece una completa burla hacia su persona.

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. Héctor Ramírez García identificado con DNI 16799310 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Olmos, indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
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), 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, 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; asimismo, es oportuno precisar que el cumplimiento de los servicios obligatorios son corroborados por el organismo Regulador OSITRAN quien emite conformidad respecto a ello.
6. Que, a fin de resolver el fondo del presente Reclamo, se ha obtenido el descargo al área correspondiente a fin de considerar ambas versiones del suceso.
7. Que, es correcto que el Reclamante a las 11:24 horas del día 18 de octubre del presente, realizó una llamada al Centro de Control de Operaciones a fin de requerir el servicio de grúa para su vehículo de placa T1E 213, el mismo que de acuerdo a su versión habría sufrido un despiste por falla mecánica en los frenos a la altura del km 036+100, sector de Limón de Porcuya. Cabe mencionar, que la operadora que atendió su solicitud le comunicó los términos del servicio de grúa.
8. Que, respecto a lo que el Reclamante precisa sobre que la grúa llegó a las 13:40 horas, dos (02) horas con diez (10) minutos después de su solicitud, la Concesionaria se permite precisar que es incorrecto lo que indica el Reclamante, ya que el conductor se apersonó a las 13:05 horas tal como se encuentra registrado en Ficha N° 2018003158, documento donde la Concesionaria registra los eventos y las acciones adoptadas. Sin perjuicio de ello, se informa al Reclamante que en ninguno de los dos casos se ha excedido el tiempo límite para brindarle atención a su requerimiento, esto es, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.
9. Que, de acuerdo a lo verificado por el conductor de la grúa al llegar a la zona, advirtió que el vehículo se encontraba sin llantas, por lo que el conductor procedió a reiterar los términos del servicio de grúa, en tanto que, la grúa solo es de tipo remolque y al encontrarse el vehículo que sería remolcado sin llantas no pudo llegarse a concretar el servicio; en este sentido, existía una imposibilidad física para poder atender el requerimiento del Reclamante, por lo que el impedimento de llevar a cabo el servicio no es imputable a la Concesionaria. Cabe mencionar, que el conductor en ningún momento se comprometió a regresar, ya que se le había comunicado la imposibilidad física para el traslado del vehículo sin llantas.
10. Que, de lo anteriormente mencionado se desprende que se activó el servicio solicitado por el Reclamante y la grúa se apersonó al lugar indicado, no obstante la condición del vehículo imposibilitó concretar el servicio, 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.
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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Héctor Ramírez García.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Gran Chimú N° 761 – La Victoria – Chiclayo – Lambayeque, consignada 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.