

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 012-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000017– UNIDAD DE PEAJE PONGO
RECLAMANTE: EDUARD PERCY ROJAS DAVILA
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 03 de mayo de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Eduard Percy Rojas Davila a través de la Unidad de Peaje Pongo, quien precisa que solicitó un apoyo de grúa a 25 minutos aproximadamente del Pongo del Caynarachi a la Unidad de Peaje, donde totalmente no hay línea celular y ninguna comunicación, llamó aproximadamente 9:20 am y la grúa llegó a las 10:35 am. Grande fue su sorpresa cuando el responsable de la grúa le dijo que no podía remolcar o jalar su camioneta porque tenía peso (un peso aproximadamente de 530 kg). Precisa que las intenciones del chofer fueron de apoyarle pero recibió la orden y negativa de la central a donde llamó. En conclusión se quedó allí con la camioneta esperando el apoyo de otros particulares. Consulta si los carros o camionetas no pagan el peaje. Precisa que su tiene un camioneta Pickup Nissan Frontier de placa ADO-922.

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. Eduard Percy Rojas Davila, identificado con DNI 16753255 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Pongo de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., 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 Paíta hasta Yurimaguas y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, respecto a lo precisado por la Reclamante, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que de acuerdo como se encuentra registrado en el sistema, el día 11 de abril de 2019 aproximadamente a las 9:20 horas, el Centro de Control de Operaciones recibió desde el Poste SOS N° 87 la llamada del Reclamante, quien solicitó el servicio de grúa para su camioneta de placa ADO922, indicando que la misma presentaba falla mecánica en los rodajes a la altura del km 037+550, cerca del precitado Poste SOS, asimismo, el Reclamante precisó que dicha camioneta se encontraba cargada con repuestos de moto.
6. Que, el personal del Centro de Control de Operaciones le explicó las bases del servicio de grúa y auxilio mecánico, precisando que para la realización del servicio de remolque de la unidad, la misma debe estar vacía. El Reclamante asentó requerir el servicio.
7. Que, el servicio se activó a las 09:27 horas, llegando el operador al lugar indicado por el Reclamante a las 10:05 horas aproximadamente, quien se comunicó con el personal desde el Poste SOS N° 87, mencionando que la unidad se encontraba cargada, lo cual no se ajustaba a las condiciones del servicio de remolque, sin embargo, se facilitaron herramientas como parte del auxilio mecánico, culminando el servicio y precisándose en la ficha que se completó como consecuencia de la atención, que se brindó auxilio mecánico al vehículo mencionado, se prestó gata, llave de rueda y tacos, el vehículo quedó en el lugar debido a que estaba cargado.
8. Que, el personal del Centro de Control de Operaciones le explicó las bases del servicio, antes de proceder con su activación, a fin de que los usuarios estén informados. El personal ya estando en el sector, ha prestado el auxilio mecánico, mostrando en todo momento la predisposición en brindar apoyo al Reclamante.
9. Que, respecto al cobro de la tarifa de peaje, se precisa que es automático y obligatorio en conformidad con los términos del Contrato, siendo que la exoneración de pago se da únicamente por ley. Cualquier exoneración, disminución o cualquier otro, sea temporal o permanente, deberá ser indicada directamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no siendo potestad de la Concesionaria administrar este derecho. Por lo que la Concesionaria está obligada a cobrar la tarifa de peaje por el monto establecido actualmente y en la oportunidad de cada pase por Unidad de Peaje, en conformidad con el Contrato.
10. Que, lamentamos la percepción negativa respecto de una mala atención, sin embargo, se viene cumpliendo con las estipulaciones establecidas en el Contrato.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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. Eduard Percy Rojas Davila.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Jr. Alfonso Ugarte #1203 Tarapoto y dirección electrónica percy_rojas75@hotmail.com, 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,



[Handwritten signature]

GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.