

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 025-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000058 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: DENISE ALEXIS MORALES YARLEQUE
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 15 de julio de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Denise Alexis Morales Yarlequé, a través de la Unidad de Peaje de Paita de la Concesionaria IIRSA Norte, quien menciona que llamó a la Central de Emergencia para solicitar el servicio de grúa, teniendo como respuesta de parte del personal que en la Unidad de Peaje no se cuenta con el servicio de grúa y debía esperar 1 1/2 horas - 2 horas para que la puedan asistir ya que la base de la grúa está en Chulucanas. Precisa que por motivos de salud, junto a mi esposa realizaron reparaciones menores, corriendo riesgos múltiples por estar en carretera, causando molestias personales y familiares. Solicita una respuesta a su reclamo ya que no es justo se pague servicio de grúa en peajes cuando estas no asisten cuando se les requiere. Agrega que la atención del personal fue lenta y no dio respuesta alguna a la emergencia. Hora de llamada se realizó a las 23:00 horas

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 aprueba 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. Denise Alexis Morales Yarlequé, identificado con DNI 45904577 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Paita de la Concesionaria IIRSA Norte, 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, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona, los servicios obligatorios gratuitos de: Central de Emergencia, Servicios de emergencia de auxilio mecánico y grúa, oficina para uso de la Policía Nacional del Perú y Sistema de comunicación de emergencia en tiempo real (Postes SOS), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
6. Que, respecto a lo asentado por el Reclamante, el 04 de julio a las 23:19 horas el Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria (CCO) recepcionó una llamada del Reclamante solicitando la activación del servicio de grúa por presentar su unidad falla mecánica a la altura del km 27+900 aproximadamente, procediendo el personal del CCO a explicar las bases del servicio e indicando que la grúa saldría de la Unidad de Peaje de Chulucanas, precisando tiempo de espera de 2 horas aproximadamente. Ante ello, el Reclamante manifestó que confirmaría el servicio debido a que era demasiado tiempo, manifestando que buscaría ayuda, de lo contrario volvería a llamar para activar el servicio.
7. Que, es preciso aclarar que, de acuerdo al protocolo de atención, el personal del CCO explicó previamente los términos de la prestación del servicio, mencionando de donde saldría la grúa, por lo que el Reclamante tenía conocimiento y decidió no proceder con la activación, siendo que en ningún momento se le ha negado la prestación correspondiente.
8. Que, la Concesionaria cumple con los términos establecidos en el Contrato, al mantener el número determinado de grúas livianas y pesadas estipuladas en dicho documento legal y al atender las activaciones en los plazos establecidos y verificados oportunamente por el organismo Regulador.
9. Que, la Concesionaria lamenta la percepción de una mala atención, empero, los servicios obligatorios se brindan siempre en conformidad con los términos establecidos en el Contrato de Concesión.

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 **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Denise Morales Yarlequé.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Ciudad Roja Mz V2 Lote 05 Paita – Piura y dirección electrónica denise_damy@hotmail.com, precisada 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,



RAFAEL CARIPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.