

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 030-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000130 – CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES
RECLAMANTE: CARLOS CISNEROS BUSTAMANTE
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 13 de septiembre de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Carlos Cisneros Bustamante a través del Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria IIRSA Norte, quien precisa que consigna el mismo por la desatención al servicio de grúa que ha recibido una unidad de su empresa, en tanto que la Concesionaria IIRSA Norte está obligada a dar la cobertura al centro poblado más cercano, precisando que el Cincuenta no es un centro poblado cercano. Indica que ya ha recibido el servicio anteriormente y que el operador mal interpreta centro poblado con 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. Carlos Cisneros Bustamante, identificado con DNI 02823350 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones 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 Paíta 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, en relación al servicio de emergencia de auxilio mecánico y grúa, corresponde brindarle a vehículos que hubieran resultado averiados en la vía. El servicio de emergencia de traslado de vehículos, se efectúa hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 km al lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente.
7. Que, el personal de la Central de Control de Operaciones, previamente a la activación y traslado de la grúa, brinda las bases del servicio al usuario, tomando conocimiento de las condiciones, en tanto que el servicio se encuentra en conformidad con los términos precisados en el Contrato de Concesión.
8. Que, específicamente de lo mencionado por el Reclamante, el personal del Centro de Control de Operaciones – CCO, recibió su llamada el día 07 de septiembre de 2019 a las 14:50 horas, solicitando el servicio de grúa para su unidad de placa D9P960 varada a la altura del km 193+000 del Tramo 4 de la carretera por falla mecánica. Personal del CCO indicó las bases del servicio mencionándole que le correspondía su traslado hasta el Centro Poblado km 50, quedando conforme. El Reclamante firmó la ficha del servicio en señal de conformidad, colocando una Nota: " Gracias por el apoyo". Posteriormente el CCO recibió la llamada del Reclamante quien solicitó el traslado de su unidad a la ciudad de Piura. Ante ello el personal le señaló que ya se le había atendido, ante lo cual el Reclamante insistía que el km 50 no es un Centro Poblado.
9. Que, de acuerdo a la información registrada en el Instituto Nacional de Estadística e Informática (<http://sige.inei.gob.pe/test/atlas/>), el Km 50 es un centro Poblado que pertenece al Distrito de Chulucanas, provincia de Morropón y departamento de Piura.
10. Que, la Concesionaria, en todo momento ha actuado en conformidad con los términos establecidos en el Contrato de Concesión, informando de ello al Reclamante, quien quedó conforme con el servicio brindado.

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. Carlos Cisneros Bustamante.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Jirón Salaverry MZ A3 Lote 19 Urb. San Ramón o en la dirección electrónica carcis5201@hotmail.com consignadas en su Reclamo.

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,



RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.