

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 010-2020-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000063 – PAGINA WEB
RECLAMANTE: NADIA ZAPATA TEJADA
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 14 de febrero de 2020

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Nadia Zapata Tejada, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Buenas noches soy de Piura, a las 7:43 p.m. exactamente llamamos a irsanorte para que nos auxilie porque nos hemos quedado botados en una camioneta propia, por falta de batería y hasta este momento en que les escribo nadie llega. Además llamo al número 080000396 para que agilicen el auxilio y la señorita de ese turno del día de hoy domingo con horas 8:50 p.m. me contestó de forma grosera y encima me corta. Por favor atiendan mi pedido estamos a oscuras y con niños a bordo. Gracias.”*

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, la Sra. Nadia Zapata Tejada, identificada con DNI 43066987 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la página Web 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 Paita hasta Yurimaguas y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, respecto a lo mencionado por la Reclamante, se solicitó el descargo correspondiente al área de atención al usuario por emergencias del Centro de Control de Operaciones.
6. Que, de la información reciba se ha verificado lo siguiente:
 - a. El sistema del Centro de Control de Operaciones registra la llamada a las 20:04 horas del día 02 de febrero de 2020, no se tiene un registro de llamada a las 7:43 pm para esta fecha, tal como lo manifiesta la Reclamante, la llamada registrada es del Sr. Hendrick Adanaque Timaná identificado con DNI N° 44004313 solicitando el servicio de grúa para su camioneta D7X906, la misma que según manifestó presentaba falla mecánica.
 - b. Inmediatamente después de la comunicación del Sr. Hendrick Adanaque Timaná, se activó el servicio de grúa.
 - c. A las 20:50 horas, el Centro de Control de Operaciones, recibió una llamada a través de la línea gratuita de una usuaria que no se identificó y tampoco indicó la ubicación de la emergencia.
 - d. A las 21:20 horas, el operador de la grúa llegó al sector indicado por el Sr. Hendrick Adanaque Timaná, a la altura del km 005+000 cerca al óvalo Cáceres en Piura, realizando una verificación de la zona sin ubicar con éxito el vehículo indicado. Entonces, el Centro de Control de Operaciones se comunicó por vía telefónica con Sr. el Hendrick Adanaque Timaná, quien indicó que ya había sido apoyado por terceros.
7. 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.
8. Que, de acuerdo con las razones expuestas en los párrafos precedentes no correspondería la materia del Reclamo, a ser determinada como un mal servicio otorgado, debido a que representa una eventualidad en la que el Reclamante al movilizarse por sus propios medios del lugar, aun cuando la Concesionaria se encontraba dentro del plazo de atención de su solicitud, generó una dimisión al servicio activado por abandonar el lugar donde indicó que se encontraba su vehículo afectado.
9. Que, sin perjuicio de lo anterior, lamentamos la percepción de un mal servicio otorgado, asimismo, permítanos agradecer sinceramente su comunicación, en tanto que la misma nos permite brindar un mejor servicio a los usuarios, a través de la información brindada en el presente Reclamo.
10. 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 la Sra. Nadia Zapata Tejada.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Laguna 193, Santa Rosa (Ref. por el Mercado) – Piura y en la dirección electrónica nadia_zapata29@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: Sobre la presente Resolución de Gerencia, 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,

FERNANDO LLANOS CORREA
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

