

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 025-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000155 – CCO
RECLAMANTE: JUAN GUZMAN CHAPARRO
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 21 de mayo de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Juan Guzman Chaparro, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Soy usuario de esta vía muy frecuente y en 02 ocasiones he necesitado el servicio de remolque y lamentablemente la respuesta es la misma que el tiempo de atención será de 02 horas. Me parece algo ilógico esperar tanto tiempo cuando la ciudad más próxima está a 40 minutos. La vez pasada también pedí la grúa para mi vehículo de placa P1Z165, esperé 2 horas y no llegó, me retiré porque fui apoyo y me llamaron reclamando por qué no estaba en el lugar que había declarado, pero ya habían excedido el tiempo que me dijeron. Si es que pudieran tener una unidad en la ciudad de Paita y no solo en Chulucanas sería mejor. Espero su respuesta por WhatsApp en caso sea complicado llegar a mi dirección”.*

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. Juan Guzman Chaparro, identificado con DNI 02649462 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones (CCO) 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.
5. Que, respecto a lo precisado por el Reclamante, el área responsable remite el descargo correspondiente, en el cual se indicó lo siguiente:
 - a. El día de hoy 07 de mayo de 2021 a las 11:01 horas el CCO recibió la llamada del Reclamante, solicitando el servicio de grúa, para su camioneta de placa P2I836 que presentó falla mecánica y se había quedado en la Unidad de Peaje Paita.
 - b. El CCO le explicó al Reclamante las bases del servicio, asimismo le indicó que la grúa sale desde la base de la Unidad de Peaje Chulucanas.
 - c. El Reclamante no activó el servicio de grúa debido al tiempo de espera.
 - d. A las 11: 05 horas, el CCO se comunicó con la administradora de la Unidad de Peaje Paita para consultar sobre el vehículo del Reclamante, quien indicó que el Reclamante ya se había retirado.
 - e. A las 11:10 horas, el Reclamante llamó al CCO para consultar por qué medio podría colocar su reclamo, el CCO le indicó que, mediante los libros de reclamos ubicados en las Unidades de Peaje, Página Web y vía telefónica. En ese momento procedió a asentar su reclamo.
 - f. Cabe indicar que el CCO no le negó al Reclamante el servicio de grúa, posterior a la llamada inicial en la cual solicitó el mencionado servicio.
 - g. Respecto al vehículo de placa P1Z-165, el CCO ha verificado en el sistema que esta unidad tiene una sola atención, la cual fue registrada el 14/02/2016 a las 18:49 horas, siendo que el operador de grúa llegó en 30 minutos al evento y no encontró al usuario.
6. 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.
7. Que, habiendo el Reclamante llamado al CCO para solicitar el servicio de grúa, se le ha explicado las bases de este servicio. Asimismo, la Concesionaria cumple con los plazos de atención para el servicio de grúa, de acuerdo a lo establecido en su Contrato de Concesión.



8. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto de una atención inadecuada.

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 **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Juan Guzman Chaparro

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física La Legua Barrio Norte S/N Ref. Plataforma Deportiva – Portón celeste 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 recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido 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. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco@iirsanorte.com.pe

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 #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.



Información del documento

- Nombre del archivo: SSeXxtAz-Resolución de Gerencia N 025-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 8fa3bb41-d612-4bf0-83f4-0cc9f81c7923
- Código de Validación: 18661388-18e1-40f8-b96a-874010a3a317

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

SUSI MARITA SANDOVAL JIMENEZ(susi.sandoval@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin 18661388-18e1-40f8-b96a-874010a3a317

21/05/2021 10:18 10:18