

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 036-2021-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000059 – UP CHULUCANAS
RECLAMANTE: MAZA PRADO JIMMY
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 27 de julio de 2021

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Sanchez Mejia Tobito, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo 28 de junio del 2021, llamé a horas 02:36 pm a solicitar el servicio de remolque donde me respondió una señorita, al momento de brindar los datos del vehículo y mis datos personales, la señorita expresó que era “CASERITO”, lo cual me desvió de lo solicitado, y nunca me dio solución; devolví la llamada porque la señorita me cortó la llamada portándose de una manera grosera, donde en la segunda llamada le solicité identificarse, donde dijo ser Marita Paredes Cabrera, mi total rechazo a este mal trato como cliente, todos merecemos respeto. Espero se tomen las medidas correctivas.”*

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. Maza Prado Jimmy, identificado con DNI 44722786 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Chulucanas 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 mencionado por el Reclamante, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo, precisando que:
 - a. El 28/06/2021 a las 14:35 horas el Centro de Control de Operaciones (CCO) recibió la llamada del Sr. Maza Prado Jimmy. Identificado con DNI N° 45359545 solicitando el servicio de grúa porque su vehículo se había quedado a la altura del Centro Poblado Vicús (km 201), por falla mecánica.
 - b. El CCO le explicó al Reclamante las bases del servicio de acuerdo al procedimiento, asimismo se le indicó que el remolque de dicha unidad sería al siguiente Centro Poblado, que en este caso sería El Cincuenta.
 - c. Se le indicó al Reclamante que él sí conoce de nuestros servicios ya que no era la primera vez que lo atendíamos; en ningún momento se utilizó el término “CASERITO”.
 - d. Al momento que se recibe la llamada, nuestro protocolo es el saludo y la identificación.
 - e. Como parte de la atención del CCO en ningún momento se negó el servicio de grúa.
 - f. El CCO realizó la revisión en consulta de Patentes, dicha unidad no tiene pase por la unidad de Peaje Chulucanas; se realizó la revisión ya que el Reclamante indicó que todos los días hace el pago correspondiente.
6. Que, el personal de la Concesionaria mantiene un protocolo de atención para los usuarios, por lo que lamentamos la percepción negativa respecto de la atención brindada, sin embargo, se aclara que en ningún momento se negó el servicio al Reclamante.
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, los servicios obligatorios gratuitos, consignados en el Contrato, están debidamente señalizados y son oportunamente informados a los usuarios de la vía, a través de nuestra página web y en el reservo de los tickets entregados.

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. Maza Prado Jimmy

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Caserío km 50 - Chulucanas y/o en la dirección electrónica mario21_23@hotmail.com consignados 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.norte@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: cDI0OIO9-Resolución de Gerencia N 036-2021-GG-IIRSANORTE.pdf
- Document ID: 348526f9-2d55-4ac5-8912-3c11ad38329a
- Código de Validación: b3110203-04f4-424f-9621-dc4cc1ad2136

Firmas Digitales

Registros de eventos

Inicio de Proceso

NORITH MONASTERIO HUERTAS(nmonasterio@iirsanorte.com.pe)
con IP: Cdigo de Validacin b3110203-04f4-424f-9621-dc4cc1ad2136

27/07/2021 16:11 16:11