

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 044-2022-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000085 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: BURGA MONDRAGON SEGUNDO
MATERIA: ATENCIÓN INADECUADA

Lima, 01 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo interpuesto por el sr. Burga Mondragon Segundo, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Hoy 12/09/2022 a las 06:50 am se solicitó ayuda del servicio de grúa por un accidente automovilístico la cual no tuvimos ayuda de la misma por la cual solo tomaron datos del vehículo y procedieron a retirarse por el motivo que estaba más de 2 mts de la pista y no tuvimos ninguna ayuda, por lo tanto hago este reclamo y se haga valer mis derechos. Por lo que sugerimos muy respetuosamente tenga en cuenta mi reclamo”.*

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. Burga Mondragon Segundo, identificado con DNI 16642463 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca 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 solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, se ha recibido del área responsable el descargo correspondiente, precisando que:
 - a. El día lunes 12 de Setiembre a las 07:46 a.m. el Centro de Control de Operaciones (CCO) recibió la llamada de la PNP, solicitando el servicio de grúa para un despiste de un automóvil que se encontraba a la altura del Puente Las Juntas (km 102+300). El CCO le explicó las bases del servicio de acuerdo con el procedimiento, asimismo se le indicó que el remolque de dicha unidad sería al Centro Poblado Pucará.
 - b. El operador de grúa llegó al lugar a las 08:03 horas encontrando la unidad a 15 m fuera de la vía, siniestrado en una chacra de arroz con agua. Se le indicó al usuario que no era posible realizar el servicio con alguna de las grúas de remolque por las condiciones y ubicación de la unidad y que lo más conveniente era que realizaran la maniobra con una grúa pluma para que puedan sacar la unidad del lugar. Adicional a ello se le indicó al usuario que una vez que la unidad fuera rescatada se activaría la grúa para realizar el remolque. El operador de grúa procedió a retornar a su base.
 - c. A las 10:06 horas se recepcionó la llamada del supervisor de peaje quien indicó que había llegado el usuario a solicitar la grúa. El CCO nuevamente conversó con el Sr. Segundo Burga Mondragón identificado con DNI 16642463 quien manifestaba que como era posible que no lo habíamos apoyado a lo que se le indicó que la grúa no podía realizar el rescate de la unidad, pero si podíamos apoyarlo con el remolque cuando estuviera en la vía. De igual forma el usuario indicó que contrataría otra unidad.



- d. A las 13:56 horas se recibió la llamada del Sr. Segundo Burga Mondragón solicitando nuevamente el servicio de grúa ya que su unidad estaba en la vía y quería subirlo a otra unidad. A las 13:58 horas CCO dio salida a la grúa, y el operador llegó al lugar, pero ya no encontró a la camioneta siniestrada en el lugar.
 - e. A las 14:46 horas dicha unidad pasó por el Peaje Pomahuaca, siendo remolcada por la camabaja de un tercero.
 - f. Cabe señalar que como parte de la atención del CCO en ningún momento se negó el servicio de grúa, se activó la grúa en dos oportunidades para poder realizar el servicio de remolque al usuario.
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, 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.

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. Burga Mondragon Segundo

SEGUNDO: la presente Resolución al Reclamante en la dirección física San Juan 417 NVO. San Lorenzo y/o en la dirección electrónica metalicasburga@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@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.

