

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 049-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000088 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: ZAPATA QUINTO JUAN
MATERIA: TIEMPO DE ESPERA EN COLA

Lima, 21 de setiembre de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el usuario sr. ZAPATA QUINTO JUAN, en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Reclamo que en el peaje de Paita no cuentan con auxilio mecánico de grúa. Al atender Jessica Fiestas no tiene ningún trato para atender o ayudar sobre un auxilio poniendo a todo un pretexto para no enviar el auxilio, tomando a la ligera la llamada”.*

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 usuario ZAPATA QUINTO JUAN, identificado con DNI S/N (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la UNIDAD DE PEAJE PAITA 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 al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a. El día 04-09-2023 al promediar las 13:52 hrs., el Centro de Control de Operaciones (CCO) recibe la llamada del Sr. Zapata Quinto Juan Alberto, solicitando el servicio de grúa para su unidad de placa BSU550, la misma que se había quedado por falla mecánica a la altura de cementos Pacasmayo (Km 003+000) de la carretera Piura – Paita, se le explicó las bases del servicio de acuerdo con el procedimiento, asimismo se le indicó que la grúa con plataforma se encontraba en servicio, y que le devolveríamos la llamada para ver si ya se había culminado.
 - b. A las 13:57 hrs. Nos comunicamos con el Sr. Zapata y le indicamos que la grúa liviana iba a demorar, ofreciéndole el servicio de la grúa pesada la misma que sale de la Unidad de Peaje Chulucanas, además se le indicó que el tiempo estimado sería de hora y media aproximadamente y que el remolque es hasta la entrada de Piura, textualmente indicó: *“envía no más porque no me queda otra que esperar.”*
 - c. El usuario en todo momento desde el inicio de las llamadas no brindaba el número de su DNI y tampoco la placa de su unidad; nos brindó una placa que al momento de buscar en el registro de la SUNARP no coincide con el color que indicó, que era un vehículo azul, según los registros del peaje de Paita el vehículo tiene la placa Z5N439. Cabe precisar que según nuestros procedimientos solicitamos la placa para verificar si se trata de una falsa solicitud, además de que este dato le facilita al operador la ubicación de la unidad en campo.
 - d. A las 14:48 hrs. nuevamente llamó el usuario, indicando que la grúa no llegaba. Posteriormente hizo 03 llamadas seguidas, debido a que durante la conversación se cortaba la llamada.
 - e. A las 15:24 hrs. el operador de grúa llegó al lugar y no encontró a la unidad, el CCO intentó comunicarse con el usuario, pero no contestó.
 - f. Es preciso señalar en todas las conversaciones con el usuario, el CCO siguió el protocolo de atención actuando con el debido respeto hacia el 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, la grúa llegó al lugar del evento, dentro de los plazos contractuales establecidos, sin embargo, no se encontró al Reclamante ni su vehículo.
8. Que, lamentamos la percepción negativa del trato brindado, 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 usuario ZAPATA QUINTO JUAN.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física PIURA y/o en la dirección electrónica LUIS.ZAPATA@COSMOS.COM.PE 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.

