

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 031-2015-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000020 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: TRANSPORTES Y SERVICIOS CONTINENTAL EIRL
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 20 de julio de 2015

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Julio Fernando Costa de la Cruz, Representante Legal de la empresa Transportes y Servicios Continental EIRL, respecto a la calidad de la atención al haber solicitado el servicio de remolque de un Semi tráiler de su representada.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 547-2015-CD-OSITRAN, (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, el Sr. Julio Fernando Costa de la Cruz, identificado con DNI N° 17824962 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, respecto a la calidad de la atención al haber solicitado el servicio de remolque.
3. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso analizar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte, previstas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para 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.
4. Que, en el marco de ello, la Concesionaria realiza actividades de mantenimiento rutinario, periódico y de emergencia, destinadas a la conservación de la vía concesionada y los bienes que forman parte de ella, en conformidad con los términos indicados en el Contrato de Concesión.
5. Que, en relación a la infraestructura de la carretera, la Concesionaria atiende diligentemente el mantenimiento y conservación de toda la carretera IIRSA Norte conforme estipulado en el Contrato de Concesión, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios. Asimismo, implementando servicios obligatorios al servicio de los usuarios de la carretera.
6. Que, respecto a lo indicado en su reclamo, efectivamente contamos con el registro de solicitud de activación de grúa, para el remolque de un semi tráiler que se dirigía de Parachique a Paita transportando pescado, el cual sufrió volcadura a la altura del km 18+500 de la carretera Piura – Paita. Ante el llamado al Centro de Control de Operaciones, se dio aviso inmediato a la Policía de Carteras y posteriormente se activó el servicio de grúa. Al momento de llegar a la zona se solicitó al usuario descargar la unidad, a fin de poder remolcarlo, sin embargo no fue realizado, por lo que no se pudo concretar la atención.
7. Que, cabe precisar que la Concesionaria IIRSA Norte S.A, activa los servicios obligatorios atendiendo las estipulaciones establecidas en el Contrato de Concesión. Nuestro personal se encuentra siempre disponible para atender los requerimientos de los usuarios.
8. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por el Sr. Julio Fernando Costa de la Cruz.

SEGUNDO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento.

TERCERO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección A.H La Mercedes Mz F Lote 08 - Paita, dirección consignada por el Reclamante en su Reclamo y/o a la dirección electrónica Fcosta@sakura.com.pe consignada por el Reclamante para ser notificado.

CUARTO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

QUINTO: La Concesionaria IIRSA Norte 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,



GERMÁN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A

Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

De: Microsoft Outlook
Para: fcosta@sakura.com.pe
Enviado el: miércoles, 22 de julio de 2015 07:49 a.m.
Asunto: Retransmitido: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Paita de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 031-2015-GG-IIRSANORTE)

Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:

fcosta@sakura.com.pe (fcosta@sakura.com.pe)

Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Paita de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 031-2015-GG-IIRSANORTE)