

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 006-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000042 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: Silvio Jesús Rangel Sánchez
RECLAMO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN



Piura, 15 de febrero de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Silvio Rangel Sánchez, quien manifiesta haber solicitado reiteradamente el servicio de grúa para el remolque de su vehículo que se averió a la altura del peaje de Paita, sin haberse cumplido con realizar el servicio en la hora que se indica.

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. Silvio Rangel Sánchez, identificado con DNI N° 02795050 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, en donde manifiesta haber solicitado reiteradamente el servicio de grúa para el remolque de su vehículo que se averió a la altura del peaje de Paita, sin haberse cumplido con realizar el servicio en la hora que se indica.
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 de toda la infraestructura de la carretera, 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, a fin de asegurar la transitabilidad y seguridad de los usuarios. Asimismo, 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.
5. Que, respecto al reclamo interpuesto, conforme le indicó el personal de la Central de Control de Operaciones, previamente a su llamada, el servicio de grúa se había activado para atender a otro usuario a la altura del km 43+000 de la carretera Piura – Paita; por lo que se le comunicó que se le atendería con el servicio de grúa inmediatamente después de culminada la primera atención; lo cual efectivamente se realizó de esta manera, siendo incluso que se procedió a remolcar el vehículo del Reclamante hasta la ciudad de Piura.
Cabe precisar que en todo momento la Concesionaria ha demostrado disponibilidad y transparencia para la atención con el servicio de grúa, tanto incluso que se llegó a cubrir el mismo.

6. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el Sr. Silvio Jesús Rangel Sánchez.

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 Nro. L-1 Int. 2 Urb. Cossío del Pomar (Costado de la Iglesia) Castilla – Piura y/o dirección electrónica dan_er105@hotmail.com, consignada por el Reclamante en su Reclamo.

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,

JESÚS CLEMENTE FIGUEROA TAPIA
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.



Silvio Rangel Sánchez
02795050
18-002-11