

CARGO

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 037-2014-GO-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 00015 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: LUIS FERNANDO CASTILLO MIMBELA
RECLAMO: CALIDAD ATENCIÓN O PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 01 de diciembre de 2014

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Luis Castillo Mimbela, quien manifiesta que su vehículo ha tenido una falla mecánica a la altura del 39+000 y no se le ha prestado el servicio de grúa.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 11 de junio de 2011, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento del Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-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. Luis Fernando Castillo Mimbela, identificado con DNI N° 03468754 (en adelante, la Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje Paita, quien manifiesta que su vehículo ha tenido una falla mecánica a la altura del 39+000 y no se le ha prestado el servicio de grúa.
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, en representación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), 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, como parte de los servicios obligatorios que brindamos está el servicio de auxilio mecánico y servicio de grúa.
6. Que, referente al Reclamo interpuesto por el Reclamante, el día en que asentó el mismo, la grúa solicitada terminaba de atender una solicitud en la ciudad de Chulucanas, es por ello que el personal del Central de Control de Emergencias le indicó que la grúa estaba encaminándose desde esta ciudad hasta la Unidad de Peaje de Paita, siendo que el Reclamante indicó que no podía aguardar más tiempo. Posteriormente, se registró una llamada del Reclamante en el cual indicaba que ya había pedido el apoyo de un familiar, para ser atendido.
7. 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. Luis Castillo Mimbela, quien manifiesta que su vehículo ha tenido una falla mecánica a la altura del 39+000 y no se le ha prestado el servicio de grúa.

SEGUNDO: La 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 a la Reclamante en la dirección **Mz. S1 Lote 22-B Ciudad del Pescador, Paita – Piura (a espaldas de la Comisaría)**

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,



ANTONIO REYES GUTIERREZ
Concesionaria IIRSA Norte S.A.

No estoy de acuerdo
Luis F. Castillo Mimbela
DNI: 03468754