

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 028-2016-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000036 – UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: FELIX ARTURO ARAUJO RODRIGUEZ
RECLAMO: CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO BRINDADO

Piura, 01 de junio de 2016

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Félix Arturo Araujo Rodríguez, quien manifiesta que el 16 de mayo de 2016 durante su trayecto del Peaje Pomahuaca a San Felipe, su vehículo sufrió un desperfecto debido a que una piedra en el camino rompió el tanque de combustible, por lo que recién el 20 de mayo de 2016 solicitó una grúa para que lo remolquen hasta Olmos; mostrando su disconformidad al haberle indicado que se le podía remolcar hasta Pucará.

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. Félix Arturo Araujo Rodríguez de la empresa DEXIM SRL, con RUC N° 20102881690 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca, manifestando que el 16 de mayo de 2016 durante su trayecto del Peaje Pomahuaca a San Felipe (altura km 69+400), su vehículo sufrió un desperfecto debido a que una piedra en el camino rompió el tanque de combustible, por lo que el 20 de mayo de 2016 solicitó una grúa para que lo remolquen hasta Olmos; sin embargo, mostró su disconformidad al haberle indicado que solo se le podía remolcar hasta Pucará.
4. Que, para resolver el fondo del reclamo es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria, estipuladas en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, las cuales son ejecutar 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, 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.
6. Que, respecto al reclamo interpuesto por el Reclamante, es preciso indicar que el día 16 de mayo de 2016, el Centro de Control de Operaciones de la Concesionaria (CCO) no ha recibido ninguna solicitud de servicio de auxilio mecánico o grúa para el remolque de vehículo en ninguno de los puntos del mencionado trayecto.
7. Que, es el día 20 de mayo de 2016 que el Reclamante se comunica con el CCO indicando que su vehículo había sufrido una falla mecánica a la altura del km 69+400, por lo que en ningún momento mencionó que su vehículo había sufrido un desperfecto el día 16 de mayo de 2016.
8. Que, el personal del CCO le comunicó que su vehículo sería trasladado al poblado más cercano, siendo este Pucará, en conformidad con lo estipulado en el Contrato de Concesión que menciona que el traslado de vehículos averiados en la vía por algún desperfecto se efectúa hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 km de donde se encuentra ubicado.
9. 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. Félix Arturo Araujo Rodríguez.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Mza. A Lote 7 y 8 Zona Industrial II (Lote 7 Y 8 Alt. Km 56.5 Carretera Paita - Sullana) – Paita – Piura, consignada por el Reclamante en su reclamo, 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 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.

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 #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,


GERMÁN VANEGAS VARGAS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.



Olva Courler Piura
CARGO ADJUNTO

FOLIOS 1
COORD

ODEBRECHT
Piura.....2016
NACIONAL

Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

De: Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo
Enviado el: jueves, 02 de junio de 2016 04:29 p.m.
Para: 'arturoaraujo@yahoo.com'
Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 024-2016-GG-IIRSANORTE)
Datos adjuntos: Resolución de Gerencia N° 028-2016-GG-IIRSANORTE.pdf

Buenas tardes Sr. Félix Arturo Araujo Rodriguez,

Mediante la presente reciba nuestro cordial saludo y asimismo, adjuntamos la Resolución de Gerencia 028-2016-GG-IIRSANORTE, que responde al reclamo asentado por su persona a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte.

Agradeceremos confirmar la recepción de la presente comunicación.

Slds,

Concesionaria IIRSA Norte S.A.

Jackelyne de los Milagros Salazar Crespo

De: Microsoft Outlook
Para: arturoaraujo@yahoo.com
Enviado el: jueves, 02 de junio de 2016 04:25 p.m.
Asunto: Retransmitido: RESPUESTA a Reclamo interpuesto a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 024-2016-GG-IIRSANORTE)

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

arturoaraujo@yahoo.com (arturoaraujo@yahoo.com)

Asunto: RESPUESTA a Reclamo interpuesto a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte (Resolución de Gerencia N° 024-2016-GG-IIRSANORTE)


OLVA COURIER
El courier más grande del Perú
OMAF S.R.L.

INFORME DE DEVOLUCION

Documento: IIRSA NORTE **Fecha:** 7/6/16
Destinatario: FELIX ARAUJO **Remito:** 20499892
Dirección:

1- Este documento no se entregó por el siguiente motivo:

- Se mudaron
- No conocen al consignado
- No se acercaron a la oficina a recogerlo.
- El local esta vacío (describir el inmueble en el pto. 2)
- Consignado ausente.
- Funciona otra empresa.
- Faltan datos para la entrega (calle, Mz, Lote, etc.)
- Se negaron a recibir (indicar el motivo)

2- Describir características externas del inmueble:

Pisos: 1 **Puertas:** 1 **Ventanas:** 1
Color de paredes: plano **Suministro:** _____

3- Otras Observaciones: Funciona la empresa DEX y no lo conocen

Sergio Valverde Saavedra
OPERADOR OLVA COURIER PAITA
DNI: 43619928
Encargado de Devolución