

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 001-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000046 - PAGINA WEB
RECLAMANTE: AZABACHE VIDAL EDILBERTO ERNEST RUTHERFORD
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 25 de enero de 2019

VISTO:

El Reclamo interpuesto por el Sr. Azabache Vidal Edilberto Ernest Rutherford, quien precisa que el día 05 de enero de 2019 a las 23:40 horas, en circunstancias que estaba conduciendo su vehículo de placa de rodaje P2M 279 en la carretera Piura a Paita con dirección a Paita, el neumático posterior izquierdo se revienta por la estructura de la carretera, siendo que al llamar al número RPC: 989 008 811 no obtuvo respuesta lo que motivo llamar al 073-323204 contestando a horas 23:47 en donde le indicaron que la grúa más cercana se encontraba en la ciudad de Chulucanas y que demorarían en llegar más de una hora y media, situación que determina su frustración debido a que tuvo que pedir auxilio a familiares para que procedan a remolcar su vehículo para tal efecto adjunta el estado en que quedó el neumático de su vehículo.

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. Azabache Vidal Edilberto Ernest Rutherford identificado con DNI 41884986 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través del Centro de Control de Operaciones 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 y la Vía de Acceso Dv. Olmos – Lambayeque.
5. Que, conforme a lo establecido 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.
6. Que, respecto al reclamo asentado por la Reclamante, se indica que de acuerdo al protocolo de atención, el personal brindó la información de la ubicación de la grúa y el tiempo que se tardaría en atender, ello en conformidad con los términos establecidos en el Contrato.
7. 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 la Sr. Azabache Vidal Edilberto Ernest Rutherford.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Calle Lima 900 - 4to piso - Referencia Ministerio Publico o a la dirección electrónica eazabache3000@gmail.com, consignadas 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 ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos 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.

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,

GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.