

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 020-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000051 – PAGINA WEB
RECLAMANTE: JULIO MIGUEL GRAU TORRES
MATERIA: SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO, REMOLQUE Y/O GRÚA

Lima, 24 de junio de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Julio Miguel Grau Torres, el 10 de junio de 2019, a través de la Página Web de la Concesionaria IIRSA Norte, quien manifiesta que el día 09 de junio su vehículo tuvo un desperfecto mecánico a la altura del km 378 de la carretera Fernando Belaunde Terry lugar donde no hay ningún tipo de cobertura telefónica. Mediante colegas que pasaron por el lugar solicitó el servicio de grúa para el remolque hasta un lugar donde pudo tener acceso a comunicación y ver algún tipo de servicio mecánico. La grúa solicitada proveniente se Pedro Ruiz llegó hasta su punto a la 23:00 horas, precisando que a él no le correspondía esa zona. A pesar que el siguiente peaje de aguas claras estaba a 10 a 15 kilómetros del punto en que se encontraba. Precisa que el operador de la grúa lo dejó en un Centro Poblado Santa Rosa Del Mirador donde la cobertura es deficiente y no se puede comunicar bien. Logró comunicarse con la operadora y le dijo que ya no tenía opción a que lo remolque la grúa de Moyobamba porque ya lo habían atendido. Se pregunta si el servicio de grúa es gratuito, ya que precisa que el operador de la grúa le cobró 50 soles para dejarlo en un lugar sin acceso a nada. Insistió con la operadora, pero la señal estaba deficiente. Precisa que sus compañeros y colegas de la zona están pensando hacer un plantón en los peajes de esta zona de San Martín y Amazonas por los abusos que se cometen.

Cabe precisar que el Sr. Julio Miguel Grau Torres, el 10 de junio de 2019, a través de la Página Web de la Concesionaria IIRSA Norte, precisó que un funcionario de la Concesionaria se había comunicado con él, dándole a conocer sobre su situación y las incomodidades que pasó en el servicio de grúa, rectificándose y pidiendo disculpas por haber mencionado sobre el cobro de una comisión que le dio al operador, siendo esto falso. El Sr. Julio Grau precisa que en su momento y como ser humano tuvo una reacción inadecuada, en tanto que lo atendió amablemente y lo dejó en un lugar seguro.

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. Julio Miguel Grau Torres, identificado con DNI 40786128 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte, indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución. Asimismo, el día 10 de junio de 2019, ha registrado un nuevo escrito a través de la Pagina Web de la Concesionaria. Por lo tanto, se han unificado ambos escritos para su atención en 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, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona, los servicios obligatorios gratuitos de: Central de Emergencia, Servicios de emergencia de auxilio mecánico y grúa, oficina para uso de la Policía Nacional del Perú y Sistema de comunicación de emergencia en tiempo real (Postes SOS), disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
6. Que, respecto al servicio de emergencia de auxilio mecánico y grúa corresponde a vehículos que hubieran resultado averiados en la vía. El servicio de emergencia de traslado de vehículos, se efectúa hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 km al lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente.
7. Que, el personal de la Central de Control de Operaciones, previamente a la activación y traslado de la grúa, brinda las bases del servicio al usuario, tomando conocimiento de las condiciones, en tanto que el servicio se brinda en conformidad con los términos precisados en el Contrato de Concesión.
8. Que, los precitados servicios que brinda la Concesionaria son gratuitos, no permitiéndosele al operador, en este caso específico, cobrar por el traslado de la unidad averiada. Lo cual, conforme ha sido ratificado por el mismo Reclamante en la aclaración asentada a través de la Página Web de la Concesionaria, incluso solicitando las disculpas del caso por haber afirmado en su escrito inicial que el personal de la Concesionaria le habría cobrado un monto por trasladarlo.
9. Que, los servicios obligatorios que brinda la Concesionaria se mantienen durante las 24 horas del día, los 365 días del año y se brindan bajos los términos establecidos en el Contrato de Concesión, con calidad y transparencia.

En virtud de los Considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecidos en 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. Julio Miguel Grau Torres.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Centro Poblado Naranjillo (Ref. Nueva Cajamarca- San Martín), consignada 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.

