RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 032-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000091 – UNIDAD DE PEAJE OLMOS
RECLAMANTE: VICTOR RAUL GUERRERO DE LOS RÍOS
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 27 de septiembre de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Victor Raúl Guerrero De Los Ríos a través de la Unidad de Peaje Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte, quien precisa que requería usar los servicios higiénicos, y la administración del peaje le indicó que no podía estacionar su vehículo en el estacionamiento, debiéndolo dejar en la vía, lo cual no es correcto; mencionándole que el espacio del estacionamiento es de uso exclusivo de los vehículos de la Concesionaria.

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. Victor Raúl Guerrero De Los Ríos, identificado con DNI 06722544 (adelante, el Reclamante), asentó un reclamo en la Unidad de Peaje Olmos de la Concesionaria IIRSA Norte, 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, tramo incluido a la concreción en noviembre de 2014.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria tiene 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, Sistema de comunicación de emergencia en tiempo real (Postes SOS), disponible las 24 horas del días, los 365 días del año y servicios higiénicos en las Unidades de Peaje y Estaciones de Pesaje.
6. Que, en relación a los Servicios Higiénicos, dichas instalaciones están disponibles para los usuarios que precisen hacer uno de los mismos durante su paso por la Unidad de Peaje, sin costo alguno.
7. Que, se recepcionó el descargo efectuado por el área correspondiente, precisándose que el Reclamante se apersonó el día 19 de septiembre de 2019 a la Unidad de Peaje de Olmos con su vehículo de placa A0V506, ingresando a estas instalaciones, por lo que el personal de vigilancia le solicitó su documento de identidad y el motivo de su apersonamiento, mencionado que podía hacer uso de los servicios higiénicos, empero tenía que estacionar en los exteriores de las instalaciones de la Unidad de Peaje.
8. Que, el proceder del personal de vigilancia de la Concesionaria responde a los estándares de seguridad que se mantienen establecidos en las Unidades de Peaje, y las demás instalaciones de la Concesionaria, a fin de evitar situaciones de riesgo para los colaboradores de la Concesionaria y los bienes que se mantienen.
9. Que, la Concesionaria, en todo momento actúa en conformidad con los términos establecidos en el Contrato de Concesión, informando de ello al Reclamante, por lo que se le informa que puede hacer uso de los servicios higiénicos brindados en los peajes pero lo que los vehículos deben estacionarse es sectores aledaños a vía. El Reclamante hace uso de los S.S.H.H. y del parqueo perteneciente a la Concesionaria, presentó su reclamo y se retiró.

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. Victor Raúl Guerrero De Los Ríos.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección física MLC 28 de Julio 421 - 302 - Lima o en la dirección electrónica raul.guerrero@pucp.edu.pe, consignadas en su Reclamo.

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,

GERENCIA COMERCIAL V° B° JUAN CARLOS POLO

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.