

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 004-2019-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000055 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: SOBRINO OLIVOS KEVIN
MATERIA: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Lima, 08 de marzo de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Sobrino Olivos Kevin, quien precisa que agente de seguridad Atoche Colona Santos, le ha faltado el respeto en el establecimiento en reiteradas oportunidades, estando el usuario en su puesto de trabajo, las cámaras han grabado todo y el agente aduce que el usuario le ha puesto el celular en la cara, también tiene pruebas que eso no fue así, el agente de seguridad faltó el respeto, también físicamente poniendo el cuerpo con suma altanería lo cual debido haber sido grabado por las cámaras de seguridad. Y en primera instancia no le quiso brindar datos y en todo tiempo estuvo prepotente.

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. Sobrino Olivos Kevin identificado con DNI 74051504 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paíta 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 Paíta 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, de la información recabada de las áreas correspondiente, referente a lo precisado por el Reclamante en su reclamo, es pertinente mencionar que en una anterior oportunidad se detectó que una unidad y grúa de la empresa "La Positiva" se habían estacionado cerca de la Unidad de Peaje, por lo que el personal de la Unidad de Peaje le indicó al personal de la empresa, que por motivo de seguridad no se podían estacionar cerca de la Unidad de Peaje ni dentro de la franja de derecho de vía.
7. Que, pese a dicha solicitud, personal de la empresa "La Positiva" volvió a estacionarse, siendo que el agente de seguridad asignado a la Unidad de Peaje volvió a solicitar su retiro o en todo caso reubicarse más alejado, para evitar cualquier tipo de inconveniente. Sobre el particular, al hacer caso omiso, el agente de seguridad captó unas fotografías con la finalidad de mantener identificadas las unidades estacionadas, de acuerdo a su procedimiento, y por un tema esencialmente de seguridad.
8. Que, la Concesionaria lamenta la percepción de una mala atención por parte del agente de seguridad, sin embargo, es preciso aclarar que se ha actuado conforme a las medidas de seguridad, control y vigilancia, que deben mantener los agentes.
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. Sobrino Olivos Kevin.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución a la Reclamante en la dirección física Urb. Santa Margarita del LT 04 - Piura o a la dirección electrónica kevin_niekbdok@hotmail.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.

