

Lorena Ferrandiz

De: Efrain Rondinel [efrain.rondinel@deviandes.com]
Enviado el: Lunes, 30 de Septiembre de 2013 06:16 p.m.
Para: carloscamac@hotmail.com
CC: Lorena Ferrandiz; 'Gerencia General'; 'Magno Humberto Garzon'
Asunto: RE: Atención a reclamo enviado por correo electrónico
Datos adjuntos: EXP N° 11-2013 RESOLUCION N° 02.pdf

Sr.
CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA
En archivo adjunto le hacemos llegar la Resolución N° 002 en la que se declara Inadmisibile el Reclamo interpuesto por el usuario CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA y se dispone el archivo del expediente 011-2013.

Atte

Efraín W. Rondinel C.
Gerente Técnico
Deviandes S.A.C.

Calle General Recavarren 103 Ofic. 501
Miraflores, Lima Perú
Telf. (511) (d) 717 4974 © 717 3600 (cel) 967 785 826

Email: efrain.rondinel@deviandes.com



DEVIANDES

De: Efrain Rondinel [mailto:efrain.rondinel@deviandes.com]
Enviado el: miércoles, 25 de septiembre de 2013 10:32 p.m.
Para: 'carloscamac@hotmail.com'
CC: Lorena Ferrandiz (lorena.ferrandiz@deviandes.com); 'Gerencia General'; 'Magno Humberto Garzon'
Asunto: Atención a reclamo enviado por correo electrónico

Sr.
CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA
En archivo adjunto le hacemos llegar la Resolución N° 001-2013 con la que se da atención a su reclamo.

-----Mensaje original-----

De: no-reply@deviandes.com [mailto:no-reply@deviandes.com] Enviado el: lunes, 23 de septiembre de 2013 03:39 p.m.
Para: fabiola.flores@deviandes.com
Asunto: Nuevo Reclamo de CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA

Nombre: CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA
E-Mail: CARLOSCAMAC@HOTMAIL.COM

Lorena Ferrandiz

De: Efrain Rondinel [efrain.rondinel@deviandes.com]
Enviado el: Lunes, 30 de Septiembre de 2013 12:48 p.m.
Para: Lorena Ferrandiz
CC: Lorena Ferrandiz; 'Gerencia General'; 'Magno Humberto Garzon'
Asunto: RE: Atención a reclamo enviado por correo electrónico

Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Marcado

Dra. Lorena

El Sr. Carlos Camac no ha dado respuesta al correo con el que se le notificó sobre la Resolución N° 001-2013 el día 25 de setiembre.

Por lo tanto, habiéndose cumplido el plazo que se establece en el Reglamento de Reclamos, se debe expedir la Resolución declarando improcedente el reclamo Planteado.

Slds.

Efraín W. Rondinel C.

De: Efrain Rondinel [mailto:efrain.rondinel@deviandes.com]
Enviado el: miércoles, 25 de septiembre de 2013 10:32 p.m.
Para: 'carloscamac@hotmail.com'
CC: Lorena Ferrandiz (lorena.ferrandiz@deviandes.com); 'Gerencia General'; 'Magno Humberto Garzon'
Asunto: Atención a reclamo enviado por correo electrónico

Sr.
CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA
En archivo adjunto le hacemos llegar la Resolución N° 001-2013 con la que se da atención a su reclamo.

-----Mensaje original-----

De: no-reply@deviandes.com [mailto:no-reply@deviandes.com] Enviado el: lunes, 23 de septiembre de 2013 03:39 p.m.
Para: fabiola.flores@deviandes.com
Asunto: Nuevo Reclamo de CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA

Nombre: CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA
E-Mail: CARLOSCAMAC@HOTMAIL.COM
Observacion: En el Km 77+900 el 21-9-2013 mi persona sufre un accidente por el mal estado de la vÃa (Huecos mas de 1m) rompiendo 2 llantas y doblando los aros de mi vehÃculo, espero su atenciÃ³n en caso contrario mÃ³ persona realizara una denuncia penal ya que viene atentando contra la integridad de las personas

Atte.

Efraín W. Rondinel C.
Gerente Técnico
Deviandes S.A.C.

Calle General Recavarren 103 Ofic. 501
Miraflores, Lima Perú
Telf. (511) (d) 717 4974 © 717 3600 (cel) 967 785 826

Expediente N° 011-2013

Usuario : Carlos Frank Camac Arrieta

Entidad Prestadora : Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES

Materia : Reclamo por el estado actual de la vía en el Km. 77+900

RESOLUCIÓN N° 02

Lima, 30 de setiembre de 2013

Considerando:

Que, con fecha 22 de setiembre de 2013 a través de la página web de DEVIANDES S.A.C., el usuario Carlos Frank Camac Arrieta (en adelante, el usuario) formuló un reclamo por el estado actual de la vía en el Km. 77+900.

Que, en dicho reclamo, el usuario dejó constancia que: *"En el Km 77+900 el 21-9-2013 mi persona sufre un accidente por el mal estado de la vía (Huecos mas de 1m) rompiendo 2 llantas y doblando los aros de mi vehículo, espero su atención en caso contrario mi persona realizara una denuncia penal ya que viene atentando contra la integridad de las personas."*

Que, mediante Resolución N° Uno de fecha 24 de setiembre de 2013 se declara inadmisibile el reclamo interpuesto por el Usuario por el incumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 10° del Reglamento de de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., otorgándole al usuario un plazo de dos días para que cumpla con consignar su nombre completo, número de DNI y domicilio.

Que, con fecha 07 de agosto de 2013 se remite al correo electrónico del usuario Carlos Frank Camac Arrieta (carloscamac@hotmail.com) la Resolución N° Uno que declara inadmisibile el reclamo interpuesto.

Que, habiendo transcurrido el plazo señalado en la citada Resolución sin que el usuario haya cumplido con subsanar la omisión, la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES de conformidad con las facultades conferidas en el artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN,



Resuelve:

Primera: Declarar inadmisibile el reclamo interpuesto por el usuario Carlos Frank Camac Arrieta.

Segunda: Disponer el archivo del Expediente N° 011-2013 relativo al procedimiento de atención de reclamos.

Tercera: Publicar la presente resolución en la página web de la empresa de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 27° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC



DEVIANDES SAC
Ing. **EFRAIM RONDINEL CORNEJO**
Gerente Técnico



DEVIANDES

Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

Expediente N° 011-2013

Usuario : Carlos Frank Camac Arrieta

Entidad Prestadora : Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES

Materia : Reclamo por el estado actual de la vía en el Km. 77+900

RESOLUCIÓN N° 02

Lima, 30 de setiembre de 2013

Considerando:

Que, con fecha 22 de setiembre de 2013 a través de la página web de DEVIANDES S.A.C., el usuario Carlos Frank Camac Arrieta (en adelante, el usuario) formuló un reclamo por el estado actual de la vía en el Km. 77+900.

Que, en dicho reclamo, el usuario dejó constancia que: *"En el Km 77+900 el 21-9-2013 mi persona sufre un accidente por el mal estado de la vía (Huecos mas de 1m) rompiendo 2 llantas y doblando los aros de mi vehículo, espero su atención en caso contrario mi persona realizara una denuncia penal ya que viene atentando contra la integridad de las personas."*

Que, mediante Resolución N° Uno de fecha 24 de setiembre de 2013 se declara inadmisibles los reclamos interpuestos por el Usuario por el incumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., otorgándole al usuario un plazo de dos días para que cumpla con consignar su nombre completo, número de DNI y domicilio.

Que, con fecha 07 de agosto de 2013 se remite al correo electrónico del usuario Carlos Frank Camac Arrieta (carloscamac@hotmail.com) la Resolución N° Uno que declara inadmisibles los reclamos interpuestos.

Que, habiendo transcurrido el plazo señalado en la citada Resolución sin que el usuario haya cumplido con subsanar la omisión, la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES de conformidad con las facultades conferidas en el artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN,



Resuelve:

Primera: Declarar inadmisibile el reclamo interpuesto por el usuario Carlos Frank Camac Arrieta.

Segunda: Disponer el archivo del Expediente N° 011-2013 relativo al procedimiento de atención de reclamos.

Tercera: Publicar la presente resolución en la página web de la empresa de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 27° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN.



.....
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC



.....
DEVIANDES SAC
Ing. **EFRAÍN RONDINEL CORNEJO**
Gerente Técnico

Lorena Ferrandiz

De: Efrain Rondinel [efrain.rondinel@deviandes.com]
Enviado el: Miércoles, 25 de Septiembre de 2013 10:32 p.m.
Para: carloscamac@hotmail.com
CC: Lorena Ferrandiz; 'Gerencia General'; 'Magno Humberto Garzon'
Asunto: Atención a reclamo enviado por correo electrónico
Datos adjuntos: Resolucion 001 - Exp. 011-2013.pdf

Sr.
CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA
En archivo adjunto le hacemos llegar la Resolución N° 001-2013 con la que se da atención a su reclamo.

-----Mensaje original-----

De: no-reply@deviandes.com [<mailto:no-reply@deviandes.com>] Enviado el: lunes, 23 de septiembre de 2013 03:39 p.m.
Para: fabiola.flores@deviandes.com
Asunto: Nuevo Reclamo de CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA

Nombre: CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA
E-Mail: CARLOSCAMAC@HOTMAIL.COM

Observacion: En el Km 77+900 el 21-9-2013 mi persona sufre un accidente por el mal estado de la vÃa (Huecos mas de 1m) rompiendo 2 llantas y doblando los aros de mi vehÃculo, espero su atenciÃ³n en caso contrario mÃ³ persona realizara una denuncia penal ya que viene atentando contra la integridad de las personas

Atte.

Efraín W. Rondinel C.
Gerente Técnico
Deviandes S.A.C.

Calle General Recavarren 103 Ofic. 501
Miraflores, Lima Perú
Telf. (511) (d) 717 4974 © 717 3600 (cel) 967 785 826

mail: efrain.rondinel@deviandes.com



Expediente N° 011-2013

Usuario : Carlos Frank Camac Arrieta

Entidad Prestadora : Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES

Materia : Reclamo por el estado actual de la vía en el Km. 77+900

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 24 de setiembre de 2013

I. HECHOS

Que, con fecha 22 de setiembre de 2013 a través de la página web de DEVIANDES S.A.C., el usuario Carlos Frank Camac Arrieta (en adelante, el usuario) formuló un reclamo por el estado actual de la vía en el Km. 77+900.

En dicho reclamo, el usuario dejó constancia que: *"En el Km 77+900 el 21-9-2013 mi persona sufre un accidente por el mal estado de la vía (Huecos mas de 1m) rompiendo 2 llantas y doblando los aros de mi vehículo, espero su atención en caso contrario mi persona realizara una denuncia penal ya que viene atentando contra la integridad de las personas."*

II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DEL RECLAMO

Conforme a lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN de fecha 25 de octubre de 2011, los funcionarios responsables de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios son la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES o quién esta designe para tal efecto.

En tal sentido, corresponde a la Gerencia Técnica y Gerencia de Operaciones como dependencias encargadas de analizar la admisión a trámite de un reclamo, declarar admitida, inadmisibile o improcedente los reclamos según corresponda.

Sobre el particular, se advierte que el reclamo interpuesto por el Usuario no cumple con los requisitos de admisibilidad contenidos en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN, toda vez, que no ha consignado los siguientes datos:



- a) Nombre completo, número de DNI y domicilio.
- b) La identificación y precisión del reclamo.
- c) Medios probatorios que sustenta su reclamo.

Asimismo, el reclamo interpuesto tampoco cumple con los requisitos establecidos en el numeral 2 del artículo 37° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

En este orden de ideas, corresponde a la Gerencia Técnica y la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES pronunciarse por la admisibilidad o inadmisibilidad del presente reclamo.

III DECISIÓN DE LA GERENCIA TECNICA Y GERENCIA DE OPERACIONES DEVIANDES

PRIMERO: Declarar inadmisibile el reclamo interpuesto por el Usuario Carlos Frank Camac Arrieta a través de la página web de DEVIANDES, por incumplimiento de los requisitos de admisibilidad contenidos en el artículo 10° del Reglamento de de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

SEGUNDO: Otorgar el plazo de dos (2) días al Usuario para que cumpla subsanar la omisión detectada, debiendo remitir los siguiente información: (i) Nombres y apellidos completos, (ii) Número de Documento de Identidad, (iii) Domicilio legal y domicilio para hacer las notificaciones, (iv) Identificación y precisión del reclamo (indicación de la pretensión solicitada) y (v) medios probatorios que sustentan reclamo. Transcurrido dicho plazo sin que el Usuario hubiese realizado la subsanación, la Gerencia Técnica y la Gerencia Operativa de DEVIANDES expedirá la resolución declarando inadmisibile el reclamo y ordenando sus archivo de conformidad con lo establecido en el artículo 13° del Reglamento de de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

TERCERO: Notificar al usuario al correo electrónico: carloscamac@hotmail.com.

CUARTO: Publicar la presente resolución en la página web de la empresa de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 27° del Reglamento de de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC



DEVIANDES SAC
ING. EDWIN ROMMEL CORNEJO
Gerente de Operaciones

Lorena Ferrandiz

De: Efrain Rondinel [efrain.rondinel@deviandes.com]
Enviado el: Miércoles, 25 de Septiembre de 2013 06:56 p.m.
Para: Lorena Ferrandiz
Asunto: RV: Nuevo Reclamo de CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA

---Mensaje original-----

De: Fabiola Flores Cardó [mailto:fabiola.flores@deviandes.com]
Enviado el: martes, 24 de septiembre de 2013 07:07 a.m.
Para: magnoh.garzon@deviandes.com; efrain.rondinel@deviandes.com
CC: informes.cae@deviandes.com
Asunto: RV: Nuevo Reclamo de CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA

Buen día

Envío el correo del señor Carlos Camac Arrieta accidente por mal estado de la vía Atte.
Fabiola

---Mensaje original-----

De: no-reply@deviandes.com [mailto:no-reply@deviandes.com] Enviado el:
lunes, 23 de septiembre de 2013 03:39 p.m.
Para: fabiola.flores@deviandes.com
Asunto: Nuevo Reclamo de CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA

Nombre: CARLOS FRANK CAMAC ARRIETA

E-Mail: CARLOSCAMAC@HOTMAIL.COM

Observacion: En el Km 77+900 el 21-9-2013 mi persona sufre un accidente por el mal estado de la vÃ-a (Huecos mas de 1m) rompiendo 2 llantas y doblando los aros de mi vehÃ-culo, espero su atenciÃ³n en caso contrario mÃ- persona realizara una denuncia penal ya que viene atentando contra la integridad de las personas