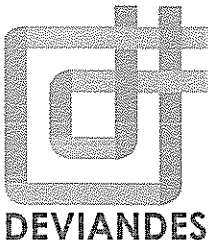


Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: martes, 12 de agosto de 2014 11:46 a.m.
Para: 'evlaurente@hotmail.com'
Asunto: RESPUESTA A SU RECLAMO
Datos adjuntos: 2014-30-0830.pdf

Buen día:
Señor Laurente, adjunto la respuesta a su reclamo presentado en el Peaje de Quiulla. *
Atte.
Fabiola Flores



2014-30-0830

Lima, 7 de agosto de 2014.

Señor:
EDGAR VARGAS LAURENTE

evlaurente@hotmail.com.

Asunto: Respuesta de reclamo.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 045-2014.

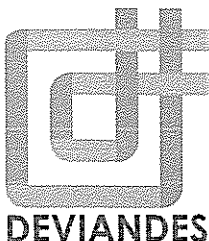
De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 20 de julio de 2014.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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



Expediente N° 045-2014

Usuario: EDGAR VARGAS LAURENTE
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES
Materia: Reclamo relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 6 de agosto de 2014

VISTOS:

El reclamo del usuario EDGAR VARGAS LAURENTE del 20 de julio de 2014 y el Informe N° E-32-017 de fecha 5 de agosto de 2014.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Contrato de Concesión suscrito el 27 de setiembre de 2010, el MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES otorga en concesión a DEVIANDES, el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco (en adelante, CONTRATO DE CONCESION).

Que, la Clausula 8.7 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que DEVIANDES abrirá un libro de sugerencias y reclamos en cada unidad de peaje, que tendrá por finalidad registrar y dar trámite a todos los reclamos que presenten los usuarios que transiten por los Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que, asimismo la Cláusula 9.1 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que el cobro de la Tarifa se efectuará a través de las unidades de peaje las cuales comenzarán a ser explotadas por el CONCESIONARIO en las fechas indicadas en la Cláusula 9.4 del citado CONTRATO DE CONCESIÓN.

Que, la Clausula 9.3 del CONTRATO DE CONCESIÓN señala que el cobro de la Tarifa será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario que transite por los Subtramos de la Concesión y que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las unidades de peaje.

Que, por Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, OSITRAN aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en



adelante, el REGLAMENTO) publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que, con fecha 20 de julio de 2014 el usuario EDGAR VARGAS LAURENTE, identificado con D.N.I. N° 06012981, interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la unidad de peaje Quiulla el siguiente reclamo:

“Auxilio para trasladar mi vehículo a un lugar cercano o mecánico. Se averió la culata de motor y por esa razón se solicitó el servicio lo cual no fue atendido por el Sr. Yancarlos. No existe voluntad alguna de atender a lo solicitado”.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

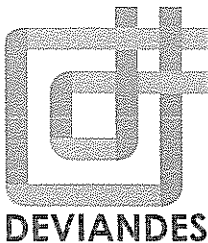
Que, a través del Informe N° E-32-017, el Coordinador Servicios a Usuarios da cuenta del reclamo interpuesto, señalando que el Operador Central de Atención de Emergencia recibió la llamada del usuario a las 08:40 horas a través de la Unidad de Peaje Quiulla, mediante el cual el usuario señaló que su vehículo presentaba falla en la culata del motor, solicitando que lo trasladen desde el Km. 018+900 hasta el Km. 78 del Subtramo: La Oroya – Huancayo, a la altura del puente Stuart”

Que, el Operador Central de Atención de Emergencia a las 08:41 horas envió la Unidad Móvil de Carro Taller de DEVIANDES (placa N° D5C801) para realizar la revisión del vehículo del usuario, brindar un diagnóstico y determinar la necesidad de la grúa plataforma.

Que, la Unidad Móvil de Carro Taller de DEVIANDES (placa N° D5C801) a las 9:27 horas estuvo en el punto solicitado por el usuario (km 18+900) pero no encontró al usuario, comunicando tal hecho al Operador Central de Atención de Emergencia y retornando a su punto.

Que, finalmente el informe concluye que el Operador CAE cumplió con el procedimiento de atención de servicio de auxilio mecánico, pero el usuario no se encontró en el punto solicitado.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.



Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

SE RESUELVE:

Primero.- Declarar improcedente el reclamo del usuario EDGAR VARGAS LAURENTE. Se adjunta Ficha de Incidencia N° 17522.

Segunda.- Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario EDGAR VARGAS LAURENTE puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercera.- Notificar la presente resolución al usuario EDGAR VARGAS LAURENTE en su correo electrónico: evlauren@gmail.com.

Cuarta: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.




MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC