

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: jueves, 14 de agosto de 2014 12:37 p.m.
Para: 'isantiago@claro.com.pe'
CC: 'isantiago@iclaro.com.pe'
Asunto: RESPUESTA A SU RECLAMO
Datos adjuntos: 2014.08.13 CARTA 20414-30-0849 I. SANTIAGO.pdf

Buen día:

Señor Santiago, le envío la respuesta a su reclamo presentado el día 28 de julio de 2014 en la Unidad de Peaje Corcona.

Atte.

Fabiola Flores

2014-30-0849

Lima, 13 de agosto de 2014.

Señor:
IVAN ROGER SANTIAGO HUAMAN

isantiago@iclaro.com.pe

Asunto: Respuesta de reclamo.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 050-2014.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 28 de julio de 2014.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

Expediente N° 050-2014

Usuario: IVAN ROGER SANTIAGO HUAMAN
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna
prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 14 de agosto de 2014

VISTOS:

El reclamo del usuario IVAN ROGER SANTIAGO HUAMAN del 28 de julio de 2014 y el Informe N° E-32-018 de fecha 13 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 28 de julio de 2014 el usuario IVAN ROGER SANTIAGO HUAMAN interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la unidad de peaje Corcona el siguiente reclamo:

“Se solicitó apoyo al personal mecánico de DevianDES en Cocachacra y manifestaron que tema de freno no cubre y si quería podrían purgar pero me costaría S/. 10.00 soles lo cual no es así.

Al pagar el peaje te cubre ciertos servicios de auxilio mecánico gratuito y no se debe cobrar”

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-32-018, el Coordinador Servicios a Usuarios da cuenta del reclamo interpuesto, señalando que: (i) la Central de Atención de Emergencia de DEVIANDES no ha registrado ninguna llamada de auxilio mecánico del señor Iván Roger Santiago Huamán; (ii) toda atención a los usuarios de la vía en el Subtramo de la Concesión son comunicadas a la Central de Atención de Emergencias o al Coordinador de Servicios a Usuario de conformidad con el instructivo I-32-001 “Control de Auxilios Mecánicos”; (iii) el día 28 de julio de 2014 hubo pocas solicitudes de servicio del carro taller ubicado en Cocachacra; (iii) la Cláusula 8.12 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que los servicios de atención médica y mecánico son gratuitos, lo cual se encuentra debidamente publicado a través de la página web de DEVIANDES, impreso en el reverso del ticket de pago de peaje, volantes entregados durante Fiestas Patrias 2014 en las unidades de peaje; y (iv) todas nuestras unidades móviles cuentan con la siguiente frase: “PROPINAS NO, SONRISAS SI”

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 y manifestarle que la atención médica y mecánica es gratuita. El personal de atención de auxilio mecánico de DEVIANDES se encuentra debidamente calificado, entrenado, uniformado e identificado, en ese sentido ninguno de ellos lo ha atendido.

Segunda.- Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario 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 en su dirección Prolongación Ayacucho N° 168, Huánuco y a su correo electrónico isantiago@iclaro.com.pe.

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