

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: jueves, 14 de agosto de 2014 05:04 p.m.
Para: 'TRANSP. Y SERV. MULTIPLES TESSY EIRL'
Asunto: RESPUESTA A SU RECLAMO Exp. 052-2014 RECLAMO TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TESSY E.I.R.L. (25.7.2014)
Datos adjuntos: 2014.08.14 CARTA 2014-30-0855 TRANS.TESSY.pdf; 2014-30-0842.pdf

Buenas tardes:
Envío la respuesta a su reclamo presentado por este medio.
Atte.
Fabiola Flores

De: TRANSP. Y SERV. MULTIPLES TESSY EIRL [<mailto:transtessy@hotmail.com>]
Enviado el: miércoles, 30 de julio de 2014 04:13 p.m.
Para: fabiola.flores@deviandes.com; lorena.ferrandiz@deviandes.com
Asunto: FW: Exp. 052-2014 RECLAMO TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TESSY E.I.R.L. (25.7.2014)
Importancia: Alta

Srts:
Enviando la documentación requerida favor de proceder a dar trámite a al reclamo.

Atte
Mariela Chilin
> **From:** lorena.ferrandiz@deviandes.com
> **To:** transtessy@hotmail.com
> **CC:** fabiola.flores@deviandes.com
> **Subject:** Exp. 052-2014 RECLAMO TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TESSY E.I.R.L. (25.7.2014)
> **Date:** Wed, 30 Jul 2014 13:58:19 -0500
> Estimado señores
> TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TESSY E.I.R.L.
> Presente.-
> De nuestra consideración:
> Nos es grato dirigimos a usted en atención a su correo electrónico de
> líneas abajo, mediante el cual interpone reclamo por no recibir información
> del pase, videos y circulación de su vehículo de placa W2J-857 por las
> unidades de peajes Quiulla Casaraca y Corcona.
> Sobre el particular, manifestarle que en cumplimiento a lo establecido en el
> artículo 13° del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios del Tramo 2
> IIRSA Centro aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°
> 008-2014-CD-OSITRAN publicado en el diario oficial El Peruano el 4 de marzo
> de 2014, se ha verificado la omisión del requisito de presentación de copia
> simple del documento que acredite la representación del Gerente General de
> vuestra empresa, por lo que se le otorga dos (2) días hábiles para subsanar
> la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que la omisión hubiese sido
> subsanada se declarará inadmisibles su reclamo, teniéndolo como no
> presentado.
>
> En ese sentido, agradeceremos subsanar la omisión detectada para proceder a
> dar trámite a su reclamo.
> Atentamente,
> Lorena Ferrándiz
> DEVIANDES S.A.C.
-----Mensaje original-----

> **De:** no-reply@deviandes.com [<mailto:no-reply@deviandes.com>]
> **Enviado el:** viernes, 25 de julio de 2014 11:56 a.m.
> **Para:** lorena.ferrandiz@deviandes.com
> **Asunto:** Nuevo Reclamo de Transp y serv multiples TESSY EIRL
>
> **Nombre:** Transp y serv multiples TESSY EIRL Documento Identidad: 20523449649
> **Domicilio:** Jr. San Fernando N° 347 Huancayo
> **Teléfono:** 064 387601
> **E-Mail:** transtessy@hotmail.com
> **Observación:** He sufrido del robo de mi vehículo de placa W2J-857, el día
> 14Jul2014, por ello como titular requiero de la información del pase, videos
> y circulación de este vehículo, información que Uds., no quieren brindar al
> público en general, asiendo mi reclamo pues los usuarios somos los mas
> interesados
> -----Mensaje original-----
> **De:** no-reply@deviandes.com [<mailto:no-reply@deviandes.com>]
> **Enviado el:** viernes, 25 de julio de 2014 11:15 a.m.
> **Para:** lorena.ferrandiz@deviandes.com
> **Asunto:** Nuevo Reclamo de Transp. serv multiples TESSY EIRL
> **Nombre:** Transp. serv multiples TESSY EIRL Documento Identidad: 20523449649
> **Domicilio:** Jr. San Fernando N° 347 Huancayo
> **Teléfono:** 064 387601
> **E-Mail:** transtessy@hotmail.com
> **Observación:** Con respecto a la información que debemos manejar todos los
> usuarios de los peajes de Quiulla Casaraca y Corcona, pues me robaron un
> vehículo semi-trailer el día 14Feb2014, le pedi a deviandes informe sobre el
> paso de mi vehículo en la unidad de Corcona

2014-30-0855

Lima, 14 de agosto de 2014.

Señores:
TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TESSY E.I.R.L.

transtessy@hotmail.com.

Asunto: Respuesta de reclamo.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 052-2014.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 30 de julio de 2014.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



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

Expediente N° 052-2014

Usuario: TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TESSY E.I.R.L.
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 14 de agosto de 2014

VISTOS:

El reclamo del usuario TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TESSY E.I.R.L. del 25 de julio de 2014, su subsanación de fecha 30 de julio de 2014 y el Informe N° E-34-006 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 Cláusula 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 Cláusula 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 25 de julio de 2014 el usuario TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TESSY E.I.R.L. interpone a través de página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

“Con respecto a la información que debemos manejar todos los usuario de los peajes de Quiulla, Casaracra y Corcona, pues me robaron un vehículo Semi- Trailer el día 14feb2014, le pedí a Deviandes informe sobre el paso de mi vehículo en la unidad de Corcona.

He sufrido del robo de mi vehículo de placa W2J-857, el día 14Jul2014, por ello como titular requiero de la información del pase, videos y circulación de este vehículo, información que Uds., no quieren brindar al público en general, asiento mi reclamo pues los usuarios somos los más interesados”

Que, con fecha 30 de julio de 2014, a través de correo electrónico, se requiere al usuario TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TESSY E.I.R.L. para que en un plazo de 2 días hábiles cumpla con presentar el documento que acredite la representación de la empresa.

Que, con fecha 30 de julio de 2014, a través de correo electrónico, el usuario TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TESSY E.I.R.L. cumplió con subsanar la omisión advertida por esta Sociedad Concesionaria.

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-34-006, el Coordinador de Estadística e Informes da cuenta del reclamo interpuesto, señalando que: (i) todo registro de información de vehículos en las Unidades de Peaje, Central de Atención de Emergencia y Estación de Pesaje es remitido a solicitud de las entidades públicas como la Policía Nacional de Perú, Ministerio Público, Poder Judicial, entre otras; (ii) la información del pase del vehículo de placa W2J - 857 de marca VOLVO en todas

las unidades de peaje de nuestra Concesión, entre los días 14 y 15 de julio de 2014, ha sido transmitida mediante Carta N° 2014-30-0842 al Comandante PNP Rolando Terrones García, Comisario de La Oroya.

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.- Hacer de conocimiento del usuario que la información solicitada ha sido entregada al Comandante PNP Rolando Terrones García de la Comisaria de La Oroya, a través de la Carta N° 2014-30-0842; asimismo que toda información del registro de pase de los vehículos por las unidades de peaje son transmitidas por esta Sociedad Concesionaria a solicitud de las entidades públicas como la Policía Nacional de Perú, Ministerio Público, Poder Judicial, entre otras; en ese sentido, se declara improcedente su reclamo.

Segunda.- Adjuntar al presente reclamo copia de la Carta N° 2014-30-0842.

Tercera.- 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.

Cuarta.- Notificar la presente resolución al usuario en su dirección Jr. San Fernando N° 347, Huancayo y al correo electrónico: transtessy@hotmail.com.

Quinta: 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

Página 3 de 3

