



ORDEN DE DEVOLUCION

Nº 000235

de IRSA Centro
Lima - Huancayo y
By Correo de Paque

MENSAJERIA & COURIER LOCAL , NACIONAL.INTERNACIONAL

TELF: (511) 533-0927 M 973840317 RPC 991162659 RPM # 0372851 NEXTEL 140*8536

E-mail: ventas@josmanexpress.com / www.josmanexpress.com

SEÑORES: Deu Andes FECHA: 20-08-14

SR./SRTA. AREA:

ESTE DOCUMENTO NO SE ENTREGA POR EL SIGUIENTE MOTIVO

- SE MUDARON
- FACTURA CON DOCUMENTACION INCOMPLETA
- CONSIGNADO AUSENTE
- FALTA DE DATOS PARA LA ENTREGA DE DIRECCION
- NO CONOCEN AL CONSIGNADO
- SE NEGARON A RECIBIR (INDICAR MOTIVO)
- OTRAS OBSERVACIONES: no se aplica
la direccion 5/00942

esta a su

.....
FIRMA Y SELLO
JOSMAN EXPRESS S.A.C

.....
FIRMA Y SELLO CLIENTE

2014-30-0848

Lima, 13 de agosto de 2014.

Señor:
CARLOS ENCISO FALCON
Av. Los Rosales s/n Pueblo Joven,
La Macarena, ex Hacienda Esquivel, Huaral.
Lima.-

Asunto: Respuesta de reclamo.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 053-2014.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 31 de julio de 2014.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



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

Expediente N° 053-2014

Usuario: CARLOS ENCISO FALCON
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, 13 de agosto de 2014

VISTOS:

El reclamo del usuario CARLOS ENCISO FALCON del 31 de julio de 2014 y el Informe N° E-36-035 de fecha 31 de julio 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 31 de julio de 2014 el usuario CARLOS ENCISO FALCON interpone a través de Carta Notarial presentada en la sede principal de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

“Mala atención del personal de la Estación de Pesaje de Cocachacra”

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-36-035, el Coordinador de Pesajes da cuenta del reclamo interpuesto, señalando que: (i) El día 25 de Julio de 2014, se realizó el control a la unidad de placa C2B758, dicho vehículo aparentemente circulaba excediendo la velocidad establecida (5 km/h), por lo cual el operador de cabina, indico que disminuya la velocidad con la palabra, “DESPACIO”, algo que el conductor escucho, tal como lo indica en su documento presentado; (ii) El conductor, habiendo ingresado al parqueo, procedió a dirigirse a la ventanilla de atención, por lo cual el colaborador Sr. Franco Villagaray Zegarra, correctamente uniformado e identificado, le explicó que había infringido la normatividad de pesos y medidas, algo que altero al Sr. Enciso Falcón; (iii) Del grupo de personas que se indica en el documento de la referencia, eran colaboradores del turno noche del día 24 de Julio de 2014, lo cuales se encontraban de salida de la Estación de Pesaje, por ello no se encontraban uniformados, asimismo, en ningún momento se vulnero la dignidad y/o los derechos del Sr. Enciso Falcón, prueba de esto es que él, expreso su opinión en el formulario de notificación N° 001-002896, en la sección observaciones; y (iv) La Estación de Pesaje Cocachacra, se encuentra Certificada por INDECOPI, lo cual da el respaldo necesario, para la aplicación de notificaciones según la normatividad vigente, y respecto al exceso de velocidad, no se considera ningún margen de error, para la aplicación de sanción.

Que, asimismo el informe concluye que los colaboradores de DEVIANDES, laboran bajo el Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto se encuentran capacitados en la Misión, Visión, Valores de la Empresa, por ende se cumple el segundo inciso de los valores: **“Valoramos el respeto humano, el comportamiento ético y el desarrollo profesional, en todas las actuaciones de la compañía”**. El control que se realiza en la Estación de Pesaje, está amparado en la normativa vigente y respaldada con la certificación requerida.

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.- Declara improcedente el reclamo del usuario y manifestarle que el control que se realiza en la estación de Pesaje Cocachacra está amparado en el CONTRATO DE CONCESION, las normas legales vigentes y el certificado de Calibración emitido por INDECOPI. Asimismo, el personal de DEVIANDES se encuentra capacitado para brindar una correcta atención al usuario, de haber situaciones que mejorar las realizaremos.

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 Av. Los Rosales s/n Pueblo Joven, La Macarena, ex Hacienda Esquivel, Huaral.

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



ORDEN DE DEVOLUCION

Nº 000235

MENSAJERIA & COURIER LOCAL ,NACIONAL.INTERNACIONAL

TELF: (511) 533-0927 M 973840317 RPC 991162659 RPM # 0372851 NEXTEL 140*8536

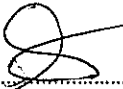
E-mail: ventas@josmanexpress.com / www.josmanexpress.com

SEÑORES: Deu. Audes FECHA: 20-08-14

SR./ SRTA..... AREA:.....

ESTE DOCUMENTO NO SE ENTREGA POR EL SIGUIENTE MOTIVO

- SE MUDARON
- FACTURA CON DOCUMENTACION INCOMPLETA
- CONSIGNADO AUSENTE
- FALTA DE DATOS PARA LA ENTREGA DE DIRECCION
- NO CONOCEN AL CONSIGNADO
- SE NEGARON A RECIBIR (INDICAR MOTIVO)
- OTRAS OBSERVACIONES: no se usico
la direccion 5/00942


.....
FIRMA Y SELLO
JOSMAN EXPRESS S.A.C

.....
FIRMA Y SELLO CLIENTE