

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: miércoles, 12 de noviembre de 2014 08:54 a.m.
Para: 'aldo_ts72@hotmail.com'
Asunto: RESPUESTA A RECLAMO
Datos adjuntos: 2014-30-1110 CARTA RESP RECLAMO SR. ALDO TACUNAN.pdf

Buen día:

Adjunto la carta de respuesta al reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona.

Atte.

Fabiola Flores



DEVIANDES

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

2014-30-1110

Lima, 11 de noviembre de 2014.

Señores:

ALDO TACUNAN SALAS

aldo_ts72@hotmail.com.

Asunto: Reclamo registrado en el Libro de Reclamos y Sugerencias
DEVIANDES.

Referencia: Expediente N° 059-2014

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarla la Resolución N° 02 del Expediente N° 059-2014 suscrita por la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Técnica, con relación al reclamo registrado en el Libro de reclamos y sugerencias de la Estación de Peaje Corcona, el día 27 de octubre de 2014.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,



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

Expediente N° 059-2014

Usuario: ALDO TACUNAN SALAS
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (DEVIANDES)
Materia: Reclamo relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de DEVIANDES

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 11 de noviembre de 2014

VISTOS:

El reclamo del usuario ALDO TACUNAN SALAS del 27 de octubre de 2014 y el Informe N° E-32-028 de fecha 31 de octubre 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 Sub Tramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que, la Cláusula 8.12 del CONTRATO DE CONCESIÓN, en su literal a), acápite iv, señala que el Concesionario deberá implementar en forma gratuita el servicio de traslado de vehículos que hubiera resultado averiados en la vía hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros.

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 27 de octubre de 2014 el usuario ALDO TACUNAN SALAS interpone en la Unidad de Peaje Corcona el siguiente reclamo:

“El servicio de asistencia no cumple con lo que ofrece estando varado en la Unidad de Peaje Corcona más de 12 horas y trasladándome particularmente ya que la grúa nunca llevo..

Los voucher de pasar por el peaje de Corcona y el retorno que no fue más que empujando el vehículo”

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-32-028, el Coordinador Servicios a Usuarios da cuenta del reclamo interpuesto, señalando que:

- (i) La Central de Atención de Emergencia (CAE) recibió la llamada del usuario a las 19:11 horas procediendo a generar la incidencia número 19279 y solicitando el servicio de auxilio mecánico a la progresiva del km 48 de la Carretera Central, poniendo como referencia la Garita de Control PNP Carretera.
- (ii) A las 19:12 horas se asignó la Unidad de Auxilio Mecánico - Carro Taller 03 de placa D4D 789, que parte desde el Km. 52 Cocachacra llegando al lugar de la incidencia a las 19:26 horas.
- (iii) El chofer del Carro Taller al llegar al punto de la referencia no encontró el vehículo del usuario, procediendo a informar a la CAE de lo sucedido y solicitando el permiso para realizar un recorrido adicional para encontrar la unidad del usuario, dirigiéndose hasta la altura de la Central de Operaciones de Corcona, donde informó que no encontró la unidad del usuario por lo que procede a regresar a su punto de inicio.
- (iv) El operador de la CAE de turno procedió a comunicarse con el usuario en dos oportunidades para confirmarle que nuestra unidad llevo al lugar de la incidencia, sin tener respuesta del usuario.
- (v) A las 19:15 horas el usuario realizó su tránsito por la Unidad de Peaje Corcona como lo muestra en su ticket de pago de peaje.
- (vi) El usuario no espero la llegada de la unidad de Carro Taller.

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,

Página 2 de 3



RESUELVE:

Primero.- Hacer de conocimiento del usuario que el Servicio de Usuarios de DEVIANDES (Auxilio Mecánico) llegó al km 48 de la Carretera Central (Punto de Referencia del usuario) a las 19:26 horas y no encontró el vehículo del usuario; asimismo, realizó un recorrido adicional hasta el km. 47+300 y tampoco ubicó el vehículo del usuario.

Segundo.- 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.

Tercero.- Notificar la presente resolución al usuario en su domicilio: Prolongación Pachitea N° 165, Huancayo y al correo electrónico: aldo_ts72@hotmail.com.

Cuarto: 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