

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: lunes, 13 de abril de 2015 05:50 p.m.
Para: 'rv.espinozape@gmail.com'
Asunto: CARTA RESPUESTA
Datos adjuntos: 2015.04.013 CARTA 2015-31-0402 ROGER ESPINOZA.pdf

Buenas tardes:

Adjunto la respuesta al reclamo presentado en el Peaje Corcona el 03.04.2015.

Atte.

Fabiola

2015-30-0402

Lima, 13 de abril de 2015.

Señor:
ROGER VLADIMIR ESPINOZA PEREZ

rv.espinozape@gmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 033-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 03 de abril de 2015, en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



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

Expediente N° 033-2015

Usuario: ROGER VLADIMIR ESPINOZA PEREZ
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES
Materia: Reclamo relacionado con el mal estado de la vía

RESOLUCIÓN N° 01
Lima, 09 de abril de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario ROGER VLADIMIR ESPINOZA PEREZ del 03 de abril de 2015.

CONSIDERANDO:

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que la Cláusula 8.7 del Contrato de Concesión establece que DEVIANDES abrirá un libro de sugerencia y reclamo 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 el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que el 03 de abril de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Corcona” el siguiente reclamo:

“Motivar personal a que pregunten el tipo de comprobante (boleta o factura) y educar en el tipo de trato con el tratante Intercambio de ofensas al no recibir buen trato al requerir factura.”

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

Que en ese sentido se informa al usuario que estamos realizando las investigaciones internas del caso y aplicaremos las acciones correctivas que sean necesarias a fin de que este incidente no vuelva ocurrir.

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,
RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que agradecemos su reclamo, lo cual nos permitirá seguir mejorando en nuestros servicios, y lamentamos el inconveniente suscitado, para lo cual estamos realizando las investigaciones internas del caso y aplicaremos las acciones correctivas que sean necesarias.

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 correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

Quinto: 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