

2015-10-0679

Lima, 15 de julio de 2015.

Señor:
ANTONIO AMERICO MENDOZA BURGA
Jr. Nicanor García Lastres N° 442 San Martín de Porres
Lima

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 052-2015.

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 julio de 2015 en la U.P. Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 052-2015

Usuario: **ANTONIO AMÉRICO MENDOZA BORDA**
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad de prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 15 de julio de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario ANTONIO AMÉRICO MENDOZA BORDA del 03 de julio 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 julio de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Corcona” el siguiente reclamo:

“Mala atención al público en mi caso no me prestaron apoyo o servicio de grúa o remolque, se negaron a colaborar y no prefieren trabajar, reclamo con todo mi derecho como usuario.”

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 de conformidad con nuestras obligaciones contractuales, el servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiado en la vía se realiza hasta la estación de servicio más próxima dentro del tramo de nuestra Concesión. De acuerdo al reporte de la Central de Atención de Emergencia su llamada fue recibida desde la Unidad de Peaje Corcona en la cual requirió el traslado de su vehículo hacia

Chosica, fuera de los límites de nuestra Concesión, ante lo cual nuestro operador le indicó que el traslado que se le podría brindar sería hacia San Mateo.

Que con relación a la mala atención recibida, le comunicamos que realizaremos las investigaciones internas del caso y aplicaremos las acciones correctivas que sean necesarias a fin de que este incidente no vuelva ocurrir.

Que asimismo, seguiremos instruyendo al personal administrativo a cumplir con el protocolo de atención y política de calidad de DEVIANDES que inicia con el trato cortes hacia nuestros usuarios y finaliza satisfaciendo sus expectativas.

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 el servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiado en la vía se realiza hasta la estación de servicio más próxima dentro del tramo de nuestra Concesión, por lo que el Operador le indicó que podría trasladarlo hacia San Mateo puesto que Chosica se encuentra fuera de los límites de nuestra Concesión.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario que con relación a la mala atención recibida, 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.

Tercero: 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.

Cuarto: Notificar la presente resolución al correo electrónico y domicilio 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