

2015-10-0774

Lima, 13 de agosto de 2015.

Señor:
CARLOS ALBERTO DOMINGUEZ TEJADA
Antofagasta N° 2220 Perú -San Martín de Porras
Lima

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 054-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 25 de julio de 2015 en la U.P. Casaraca.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC


LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 054-2015

Usuario: **CARLOS ALBERTO DOMINGUEZ TEJADA**
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 11 de agosto de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario CARLOS ALBERTO DOMINGUEZ TEJADA del 25 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 25 de julio de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Casaracra, el siguiente reclamo:

***“Por derecho de pago de peaje debe haber un servicio médico permanente, el cual no existe.*”**

Página 1 de 3



Con fecha 25 de julio del 2015, a horas 10:42 a.m. solicite el apoyo médico por encontrarse mal mi esposa por problemas de la altura y en el peaje no se me dio el apoyo por carecer de servicio médico”.

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 DEVIANDES brinda el servicio de ambulancia para atención a heridos y traslado hacia un centro hospitalario, centro médico, policlínico, según sea el caso, por ello la Técnica Administrativa de Turno de la Unidad de Peaje Casaracra procedió a solicitar a la Central de Atención de Emergencia de DEVIANDES el apoyo de la ambulancia para atender a su esposa, a pesar de su negativa de espera, además de brindarle algodón y alcohol que también se rehusó a recibir.

Que, asimismo, advertimos que no pasó ni siete (7) minutos desde su solicitud de atención médica y usted se retiró de la Unidad de Peaje Casaracra, a pesar de que la ambulancia se apersonaba a la Unidad de Peaje para brindarle el auxilio médico requerido.

Que, en todo momento hemos entendido su malestar ante el estado de salud de su esposa y de ningún modo hemos omitido su pedido de auxilio médico, pero debe comprender que las ambulancias se encuentran ubicadas en lugares estratégicos al servicio de los usuarios de la vía y por su ubicación pueden demorar unos minutos en llegar.

Que, efectivamente no contamos con servicio médico dentro de las unidades de peaje que pudieran impartir un servicio de forma inmediata como la reclamada, debido a que la naturaleza de la concesión es brindar servicios en toda la extensión de la vía y existe un plazo de una (1) hora como máximo para llegar al punto de atención.

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 DEVIANDES brinda el servicio de ambulancia para atención a heridos y traslado hacia un centro hospitalario, centro médico, policlínico, según sea el caso, razón por la cual, la Técnica Administrativa de Turno de la

Página 2 de 3



Unidad de Peaje Casaracra procedió a solicitar a la Central de Atención de Emergencia de DEVIANDES el apoyo de la ambulancia; sin embargo, no paso ni siete (7) minutos desde su solicitud de atención médica para su esposa y usted se retiró de la Unidad de Peaje Casaracra, quedando suspendida dicha atención.

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 domicilio indicado por el usuario en su reclamo.

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