

**2015-10-0780**

Lima, 18 de agosto de 2015.

Señor:

**PAUL EDINSON LAUREANO CARHUAZ**

Jr. Mariano Melgar N° 324 Santa Rosa de Sacco La Oroya  
Junín.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 055-2015.

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 2015 en la U.P. Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
.....  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 055-2015**

Usuario: **PAUL EDINSON LAUREANO CARHUAZ**  
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, 17 de agosto de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario PAUL EDINSON LAUREANO CARHUAZ del 31 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 31 de julio de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

***“No he sido atendido por personal de grúa, que se le llamó a las 09:45 a.m. del 31-07-2015; reiteradas veces y no se apersonó en ningún instante, tenía que esperar hasta las 1:30 de la tarde y tenía que contratar una grúa particular y pediría que se me reembolse la suma gastada de S/. 200.00 Nuevos Soles”.***

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 nuestro sistema de la Central de Atención de Emergencia (CAE) no registra ninguna comunicación recibida de su celular 962776719, más

si registra la llamada del Brigadier de la Policía Mauricio Carhuancho a las 10:30 horas (celular 964106339), quien solicitó el servicio de auxilio mecánico para un vehículo averiado a la altura del kilómetro 14 del Sub Tramo 2: La Oroya – Huancayo.

Que al momento de la solicitud del servicio, el Operador del CAE informó al efectivo policial que las unidades de grúa de arrastre, plataforma y carro taller se encontraban atendiendo incidencias en distintos puntos de la vía pero que su atención se encuentra dentro del registro de llamadas recibidas, por ello, a las 12:10 horas se le envió la grúa plataforma comunicando al efectivo policial y solicitando sus datos para la atención.

Que en días festivos, las incidencias de servicio mecánico aumentan por la cantidad de vehículos que transitan por la vía concesionada, no obstante, dentro del plazo no mayor de seis (6) horas desde que se reportó la incidencia cumplimos con la atención de todos los vehículos que solicitan auxilio mecánico.

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:**

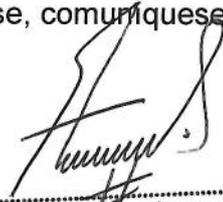
**Primero:** Poner en conocimiento del usuario que DEVIANDES ha cumplido con el procedimiento de atención de auxilio mecánico solicitado por el efectivo policial comunicando las atenciones que estaban realizando y el momento que la grúa de plataforma estaba yendo a su atención, por lo que su reclamo en dicho aspecto no es procedente.

**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 del usuario.

**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

Página 2 de 2

RUC

De:

Nombre ó Razón Social:

de

del

## ANEXO 1

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA - LA OROYA - HUANCAYO Y LA OROYA - DV. CERRO DE PASCO

## REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: QUIVILLA

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (según ámbito de competencia)

Nombre y Apellido completos: <u>PAUL EDINSON LAUREANO CASHUAZ</u>	
Nº Documento de identidad: <u>43423804</u>	
Domicilio legal/procesal: <u>JMOR MARIANO MALBA SANTA ROSA DE SACCO</u>	
Correo electrónico: <u># 324 LA OROYA</u>	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>31-07-2015</u>
Teléfono: <u>962776719</u>	Recibido por:
Firma o huella digital:	<u>Miguel Páez Torres</u>

Reclamo  o Sugerencia ( ): Favor llenar con letra clara y legible, consignando la indicación de la pretensión solicitada

no reside atendido por personal de grua; que se le llamo a las 9.45 am del 31-07-15; reiterados veces y no se apersono en ningun instante, tenia que esperar hasta la 1.30 de la tarde y tenia que contratar una grua particular y pediria que se me rembolsa la suma gastada de \$200.00 nuevos soles.

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo \_\_\_\_\_

Adjunta copia de DNI: Si ( ) No ()

Observaciones: \_\_\_\_\_

A1M 589

15:50 hrs.

<sup>1</sup> En caso autorice a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio.