

2015-10-0784

Lima, 18 de agosto de 2015.

Señor:
WALTER CORDOVA CRUZ

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 056-2015.

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 agosto de 2015 en la U.P. Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC


LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

2015-10-0784

Lima, 18 de agosto de 2015.

Señor:
WALTER CORDOVA CRUZ

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 056-2015.

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 agosto de 2015 en la U.P. Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC


LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 056-2015

Usuario: **WALTER CORDOVA CRUZ**
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, 18 de agosto de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario WALTER CORDOVA CRUZ del 03 de agosto 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 agosto de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Corcona, el siguiente reclamo:

“Aproximadamente desde las 10:00 pm del 02/08/2015 se solicitó el servicio de auxilio vial indicando que llegarían en 2 horas y nada ya siendo el día 03/08/2015 horas 7.00 am me acercó al peaje de Corcona y observó las 2 grúas desocupadas y sin embargo no me brindaron auxilio vial”.

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 a las 10:00 pm del día 02/08/2015 por parte usted ni tampoco registra sus números celulares 943657489 y 948141242 consignados en el formato de reclamo.

Que, en el sistema del CAE ha quedado registrado la atención de auxilio mecánico que se le brindó el día 03/08/2015 a las 07:10 horas lo cual fue comunicado desde la Unidad de Peaje Corcona.

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 el Sistema de la Central de Atención de Emergencia de DEVIANDES registra que se le brindó el servicio de auxilio mecánico el día el 03/08/2015 a las 07:10 am, minutos después de haber recibido su solicitud desde la Unidad de Peaje Corcona, que asimismo, el Sistema CAE no registra ninguna llamada recibida por usted el 02/08/2015 desde las 10:00 pm; sin embargo, como procedimiento de control del servicio que brindamos haremos las auditorías respectivas a efectos de evaluar el correcto funcionamiento de nuestro sistema con el objetivo que seguir dando una buena atención al usuario que transita por el tramo concesionado.

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 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