

2015-10-1067

Lima, 09 de noviembre de 2015.

Señor:
EINSTEN DIONISIO DEL PINO
Jr. Urano N° 215 Huancayo
Junin.-
eistdp@satelital.com.pe

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 02, Expediente 067-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 02 que da respuesta a su reconsideración a la respuesta del reclama formulada el 28 de octubre de 2015 por la página web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 067-2015

Usuario: **EINSTEIN DIONISIO DEL PINO**
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la prestación de servicio**

RESOLUCIÓN N° 02

Lima, 06 de noviembre de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario EINSTEIN DIONISIO DEL PINO del 10 de octubre de 2015; la Resolución N°1 de fecha 21 de octubre de 2015 y el Recurso de Reconsideración presentado por el Usuario con fecha 28 de octubre 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 10 de octubre de 2015 el Usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

***“(…) Siendo las 15.31 horas se agotó mi batería y solicito auxilio mecánico a una distancia de 1.5 km de la unidad de Conteo de Casapalca, existiendo una camioneta en dicha estación y me indican que demorarán 1:30 horas. La unidad no llegó pasando la hora de compromiso (...)
Logré observar que desde Casapalca (lugar del incidente) hasta la Oroya no observé ningún vehículo de DevianDES. En la Oroya ciudad observé una camioneta con un solo conductor las 5:08 pm (...)***

Me niego a pagar el peaje de Quiulla de fecha 10/10/15 hora 8:14 horas por no haber recibido el auxilio mecánico”

Que, mediante Resolución N° 1 del 21 de octubre de 2015, se respondió el reclamo presentado por el Usuario, indicando que cada uno de los vehículos con los que cuenta DEVIANDES son destinados a finalidades distintas, de modo que si bien el Usuario señala haber visto una camioneta a 1.5 km del lugar del incidente, la finalidad de la misma no atendía la necesidad reportada, razón por la cual la unidad asignada fue una grúa de plataforma.

Asimismo, se requirió al Usuario el pago de la tarifa de peaje por la utilización del tramo correspondiente, toda vez que el solo hecho del uso de la vía concesionada por el Usuario genera, de un lado, la obligación de éste de efectuar el pago de la tarifa que corresponda, mientras que por el otro, el derecho de DEVIANDES de exigir el respectivo pago.

Que, el 28 de octubre de 2015 el Usuario presenta en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente Recurso de Reconsideración:

“(...) Siendo las 15:31 del 10 octubre me orille en la carretera central a 1.5 km. de la unidad de Casapalca de DevianDES, apagando mi motor y dejando la luces prendidas, motivo por el cual la batería del vehículo se agotó y este no encendía, me aproxime a un poste con teléfono para solicitar auxilio mecánico ubicadas cada 5 km. en la vía, y la operadora indica que puede atenderme en 1:30 horas a 2 horas. Le reclamo a la operadora que veo una camioneta y solo estoy a 2 min en vehículo desde su Estación de DevianDES - Casapalca camino a Ticlio y observando una camioneta varada en dicha estación (600 metros en forma lineal porque estoy 1 curva hacia arriba). Nunca llego la ayuda y solicite ayuda a vehículos en tránsito para continuar mi marcha, cuando llegue a la Oroya pasado 2 horas recién llamaron indicando que llegaron al punto y no había nada teniendo conocimiento que me encontraba cerca de Ticlio y para PROTEGER MI VIDA VI POR CONVENIENTE BUSCAR AYUDA EXTERNA PORQUE DEVIANDES NO RESPONDÍA AL PEDIDO DE AUXILIO. Aquel día pernocte en la Oroya y al día siguiente continúe mi viaje a Huancayo, llegando al peaje de Quiulla negándome a pagar el peaje por no haber recibido ningún tipo de ayuda a pesar que el boleto de peaje contradiciendo el aviso del comprobante de pago. Recibiendo una carta con una resolución en donde se me AMENAZA EN QUE ME COBRARAN Y QUE LA IMPUGNACIÓN SOLO LA PUEDO REALIZAR EN SU GERENCIA DE OPERACIONES. Solicito no pagar el peaje, presentar mi impugnación, brinden un servicio de calidad con movilidades (...)”

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 16° del REGLAMENTO, es requisito indispensable que el Recurso de Reconsideración se encuentre sustentando en nueva prueba, requerimiento legal que el usuario no ha cumplido.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 16° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los recursos de reconsideración interpuestos por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que los vehículos con los que cuenta DEVIANDES son destinados a finalidades específicas, de modo que si bien el Usuario señala haber visto una camioneta a 1.5 km del lugar del incidente, la finalidad de la misma no atendía la necesidad reportada, razón por la cual la unidad asignada fue una grúa de plataforma; no obstante, al momento de su llegada el usuario ya no se encontraba en el lugar reportado; situación que fue confirmada por el Usuario.

Segundo: Requerir al Usuario el pago de la tarifa de peaje, en tanto la exigibilidad de la misma se fundamenta en la utilización de la infraestructura vial correspondiente al tramo 2 IIRSA Centro, hecho que genera la obligación del Usuario de efectuar dicho pago y el derecho de DEVIANDES de exigirlo.

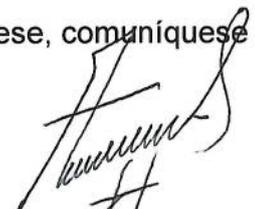
Tercero: Declarar IMPROCEDENTE el Recurso de Reconsideración interpuesto por el Usuario con fecha 28 de octubre de 2015, al no haber cumplido con lo señalado en artículo 16° del REGLAMENTO.

Cuarto: Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario puede interponer recurso de apelación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución ante la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES.

Quinto: Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo: eistdp@sattelital.com.pe

Sexto: 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