

**2016-10-0442**

Lima, 11 de abril de 2016.

Señor:

**LUIS FERNANDO SOTELO LOPEZ**

Correo electrónico: [lsotelol.bbva@gmail.com](mailto:lsotelol.bbva@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 012-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 20 de marzo de 2016 en la U.P. Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
**DEVIANDES S.A.C.**  
LORENA FERRANDIZ ESPADIN  
Apoderado

**Expediente N° 012-2016**

Usuario: **LUIS FERNANDO SOTELO LOPEZ**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la prestación del servicio**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 11 de abril de 2016

**VISTO:**

El reclamo del usuario **LUIS FERNANDO SOTELO LOPEZ** presentado el 20 de marzo de 2016 en la Unidad de Peaje Corcona.

**CONSIDERANDO:**

Que, el 27 de setiembre de 2010, mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transportes 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, el “REGLAMENTO”), publicado en el Diario Oficial “El Peruano”, el 04 de marzo de 2014.

Que, 20 de marzo de 2016, el usuario **LUIS FERNANDO SOTELO LOPEZ** interpuso en la Unidad de Peaje Corcona, el siguiente reclamo:

***“Se reclama que desde las 03:30 horas. Llame al servicio de grúa, vía celular personal, celular policial y el poste SOS y nunca me atendieron empuje más de 30 km mi vehículo.  
Solicitó reparen el daño ocasionado.”***

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.



Que, en relación al reclamo del usuario, el Operador de Central de Atención de Emergencia CAT I señala que durante las 03:00 a 06:18 horas del día 20 de marzo de 2016, sólo se tiene registrada la llamada de un usuario a las 06:12 horas, no existiendo otra comunicación por celular ni a través de los Postes S.O.S. Asimismo, la solicitud de auxilio mecánico se recibió a las 06:18 horas, a través del Cobrador de la Unidad de Peaje Corcona, generándose la incidencia N° 29818 y derivando la grúa de arrastre al punto en que se encontraba el usuario, quien se negó a ser atendido con la grúa de arrastre a pesar que se le explicó que se encuentra equipada y acondicionada para atender todo tipo de vehículos; sin perjuicio de ello, habiendo la disponibilidad de la grúa plataforma, se solicitó que sea derivada al lugar de la incidencia para la atención del usuario, llevando el vehículo al taller mecánico más próximo.

Por lo expuesto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que durante las 03:00 a 06:18 horas del día 20 de marzo de 2016, nuestra Central de Atención de Emergencia sólo tiene registrada la llamada de un usuario a las 06:12 horas, no existiendo otra comunicación por celular ni a través de los Postes S.O.S. Su solicitud de auxilio mecánico fue recibida en la Unidad de Peaje Corcona, derivando la grúa de arrastre y la grúa de plataforma para la atención del servicio, por lo que su reclamo es improcedente ya que no ha demostrado el daño reclamado.

**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 indicado por el 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**

De:

RUC

Nombre ó Razón Social:

de

del

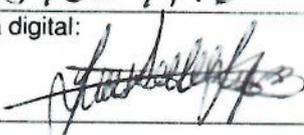
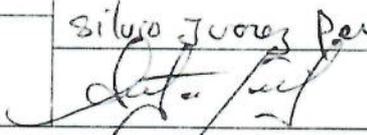
## ANEXO 1

**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: COYCONA

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>Luis Fernando Sotelo López</u>	
Nº Documento de identidad: <u>DNI: 40835231</u>	
Domicilio legal/procesal: <u>Calle La Pureza No 15 Lt 32 Los Olivos</u>	
Correo electrónico <sup>1</sup> : <u>lsotelol.bvua@gmail.com</u>	
Razón social (en caso de empresa): _____	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>20-03-2016</u>
Teléfono: <u>989009716</u>	Recibido por:
Firma o huella digital: 	<u>Silvia Juarez Perez</u> 

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

Desde las 3:30 AM llame al servicio de grua via celular personal, celular policial, y el posteo de SOS. y nunca me atendieron empuje mas de 30 Km mi Vehículo.

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión

Solicito reparar el daño ocasionado.

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo Policia de Matucana.

Adjunta copia de DNI: Si ( ) No ( )

Observaciones: presenta Ticker que puso 003-1581117.

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