

Expediente N° 015-2016

Usuario: **ALBERT GONZALES MIRANDA**
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES
Materia: Reclamo relacionado con el servicio prestado en la vía

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 13 de mayo de 2016

VISTO:

El reclamo del usuario **ALBERT GONZALES MIRANDA** presentado el 23 de abril de 2016 en la unidad de peaje Casaracra.

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, 23 de abril de 2016, el usuario **ALBERT GONZALES MIRANDA** interpuso en la unidad de peaje Casaracra, el siguiente reclamo:

“En hora de 10:30 a.m. transitaba por la carretera Cerro de Pasco Huancayo, en trabajos que realizan de asfalto personal trabajadores me hicieron saltar piedras a la vista y posterior agresión de uno de los operadores, siendo hace no hubo ninguna persona que me asista.

Estando en el lugar de los hechos, los ingenieros encargados no dieron solución.”

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 debemos señalar que nuestro contratista nos ha informado que: *“El día de 11-05-16 conversó con los Ingenieros responsables del frente donde se suscitaron los hechos que son materia del reclamo. La Ing. Shirley Huamán indica que se estaban haciendo trabajos de limpiezas en un carril de la vía con la compresora para poder realizar los trabajos de imprimación. Durante el tránsito de los vehículos en dirección Junín –Oroya, el señor Albert Gonzales Miranda manifiesta aparentemente que le habría caído partículas de polvo a los ojos, por lo cual bajó de su auto de manera alterada y dirigiéndose a reclamarle los trabajadores con palabras subidas de tono. En ese instante se encontraba el Ing. Rodrigo Bastidas, la Ing. Shirley Huamán y la supervisión de DEVIANDES viendo los trabajos que se estaban realizando. Al percatarse los ingenieros del suceso, se dirigieron al usuario para aclarar que lo ocurrido fue de manera involuntaria, de la misma forma se ofreció las disculpas correspondientes al usuario, quedando éste conforme con las disculpas dadas le entregó a Ing. Shirley una tarjeta de presentación para cualquier eventualidad que sucediera.*

De la misma forma se indica que en los trabajos realizados en el frente donde ocurrió el altercado estaba debidamente señalizado con los letreros (hombres trabajando, despacio obras, reduzca la velocidad, tramo en rehabilitación a 100m, tramo en rehabilitación a 300m, tramo en rehabilitación a 500m) en el cual se informa sobre los trabajos que se están realizando en la vía por parte de la empresa CONCAY.”

Que, asimismo nuestra área de servicios a usuarios nos ha informado que el personal médico de la ambulancia de DEVIANDES le prestó el servicio de auxilio médico, por lo que queda demostrado que DEVIANDES si le brindó el auxilio médico respectivo.

Que, estando lo expuesto por el contratista, el personal médico de la ambulancia y su reclamo, hacemos de su conocimiento que hemos realizado las acciones correctivas respectivas con nuestra contratista orientado a la mejor atención a los usuarios de la vía, y le ofrecemos las disculpas del caso, para lo cual atenderemos su solicitud de acuerdo a la razonabilidad de los hechos.

En ese sentido, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, las disculpas por el inconveniente suscitado con nuestra contratista indicándole que hemos realizado las acciones correctivas, y manifestarle que ha quedado registrado que Deviandes le brindo el servicio de auxilio médico el mismo día de los hechos cumpliendo con su obligación contractual. Finalmente, indicarle que su reclamo se declara procedente y será atendido bajo el criterio de la razonabilidad de los hechos y conforme a la normatividad vigente.

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



INFORME N°05

DE : SSOMA
PARA : Ing. Miguel Carvajal
FECHA : 11-05 -2016
ASUNTO : Reclamo por parte del usuario Albert Miranda.

Por intermedio de la presente, me dirijo a Ud. para saludarlo y a la vez comunicarle lo siguiente:

El día de hoy 11-05-16 se conversó con los Ingenieros responsables del frente donde se suscitaron los hechos que son materia del reclamo. La Ing. Shirley Huamán indica que se estaban haciendo trabajos de limpiezas en un carril de la vía con la compresora para poder realizar los trabajos de imprimación. Durante el tránsito de los vehículos en dirección Junín –Oroya, el señor Albert Miranda manifiesta aparentemente que le habría caído partículas de polvo a los ojos, por lo cual bajó de su auto de manera alterada y dirigiéndose a reclamarle los trabajadores con palabras subidas de tono. En ese instante se encontraba el Ing. Rodrigo Bastidas, la Ing. Shirley Huamán y la supervisión de DEVIANDES viendo los trabajos que se estaban realizando. Al percatarse los ingenieros del suceso, se dirigieron al usuario para aclarar que lo ocurrido fue de manera involuntaria, de la misma forma se ofreció las disculpas correspondientes al usuario, quedando éste conforme con las disculpas dadas le entregó a Ing. Shirley una tarjeta de presentación para cualquier eventualidad que sucediera.

Haciendo las averiguaciones del caso nos causa sorpresa de la carta enviada a nuestra representada por tales acontecimientos. De la misma forma se indica que en los trabajos realizados en el frente donde ocurrió el altercado estaba debidamente señalizado con los letreros (hombres trabajando, despacio obras, reduzca la velocidad, tramo en rehabilitación a 100m, tramo en rehabilitación a 300m, tramo en rehabilitación a 500m) en el cual se informa sobre los trabajos que se están realizando en la vía por parte de la empresa CONCAV.

Es todo cuanto puedo informarle, para los fines que Ud. crea conveniente.

Atentamente,

Ing. Cynthia Castillo –SSOMA