

2016-10-0739

Lima, 28 de junio de 2016.

Señor:
BRAULIO TELLO CURI
Av. Canada N° 440 Urb. Santa Catalina La Victoria
Lima

autopartes_junin@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 019-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 16 de junio de 2016 en la Unidad de Peaje Casaraca.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 019 -2016

Usuario: **BRAULIO TELLO CURI**
Entidad Prestadora: **DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio que son de responsabilidad de Deviandes.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 28 de junio de 2016

VISTO:

El reclamo del usuario **BRAULIO TELLO CURI** presentado el 16 de junio de 2016 en la Unidad de Peaje Casaracra.

CONSIDERANDO:

Con fecha 27 de setiembre de 2010, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y DEVIANDES suscribieron el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV Cerro de Pasco ('Contrato de Concesión').

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.

Con fecha 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.

El 16 de junio de 2016 el usuario **BRAULIO TELLO CURI** interpuso en la Unidad de Peaje Casaracra, el siguiente reclamo:

*"Técnico Mecánico Fredy Espinoza Yanlas.
Se solicita asistencia de grúa al operador de la central telefónica (01) 7099911 en
cual nos responde con la asistencia de un técnico mecánico para solucionar el
problema del arranque del vehículo (dicho técnico no conoce nada de mecánica de
autos)*

De conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad, por lo que se procede al análisis respectivo.

Mediante Memorando ME-2016-30-117 del 20 del junio de 2016, se alcanza el INFORME E-33-012 del Operador CAT I, a través del cual se indica que se brindó al usuario del vehículo de placa B0K542, en primera instancia la atención del carro taller, y al observar que era un falla eléctrica, se prestó el servicio de grúa de arrastre trasladando el vehículo a un taller mecánico.

Mediante Informe N° 23 RA/ER del 19 de junio de 2016, el Supervisor de Mantenimiento Vial I, comunica que se ha prestado al usuario del vehículo de placa B0K542 el servicio de traslado con la grúa arrastre hasta un taller mecánico conforme lo establecido en el Contrato de Concesión.

Considerando lo antes señalado, resulta importante manifestar al usuario que lamentamos los inconvenientes suscitados, pero es preciso indicarle que de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula 8.12, literal a), acápite iv, el CONCESIONARIO tiene como obligación el "Servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros"; verificándose que dicho servicio se le prestó cumpliendo nuestra obligación contractual. Asimismo, nos permitimos indicarle que no estamos obligados contractualmente a contar con un técnico mecánico para solucionar el problema del arranque del vehículo, razón por lo cual se le prestó el servicio de grúa de arrastre.

Por lo expuesto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que lamentamos los inconvenientes suscitados pero el servicio de auxilio mecánico que brinda el CONCESIONARIO es de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros, servicio que se le brindó a su vehículo de placa B0K542, por lo que su reclamo es improcedente.

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