

2016-10-0929

Lima, 11 de agosto de 2016.

Señor:
RONALD YARO PEÑA

tinyari100@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 020-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 23 de julio de 2016 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC


LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 020 -2016

Usuario: **RONALD YARO PEÑA**
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, 6 de agosto de 2016

VISTO:

El reclamo del usuario **RONALD YARO PEÑA** presentado el 23 de julio de 2016 en la Unidad de Peaje Quiulla.

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 23 de julio de 2016 el usuario **RONALD YARO PEÑA** interpuso en la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

"Los servicios higiénicos una total vergüenza para el usuario llenos de eces los últimos no funcionan, se sugiere mantenimiento en todo momento para eso se paga.

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.



Con relación al reclamo del usuario, a través del Informe E-31-053 remitido por la Coordinadora de Peajes, se informa que la baja temperatura en la zona del Peaje Quiulla (considerada como peligro inminente de bajas temperaturas) congela el agua de las tuberías, lo que ocasiona que no salga el agua hasta que se deshiele, lo que sucede en el transcurso de la mañana, para ello se cuenta con recipientes de agua para la limpieza de los mismos que a veces no es utilizado por los usuarios, asimismo, el personal de mantenimiento y limpieza realiza el aseo de los servicios higiénicos de manera constante, considerando la alta demanda del servicio por parte de los pasajeros de autos y ómnibus, por lo que al parecer el usuario utilizó los servicios higiénicos inmediatamente después que otro usuario, quien no utilizó los recipientes de agua para la limpieza respectiva del baño usado.

Sin perjuicio de lo antes señalado, resulta importante manifestar al usuario que lamentamos los inconvenientes suscitados, y estaremos muy cautelosos y vigilantes de la limpieza de los servicios higiénicos, solicitando su comprensión por la temporada de baja temperatura.

Por lo expuesto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que lamentamos los inconvenientes suscitados, pero es preciso resaltar que donde se ubica el peaje Quiulla se encuentra considerada, en este periodo, como zona de baja temperatura, por lo que en el transcurso de la mañana el agua de las tuberías se congela, razón por la cual hemos provisionado a cada servicio higiénico de recipientes de agua para que el usuario lo utilice después del uso del sanitario, contando además con personal de limpieza y mantenimiento de estos servicios, siendo probable que antes que usted otro usuario hubiera utilizado el sanitario considerando la alta demanda del uso del mismo por parte de vehículos y ómnibus interprovinciales.

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

