

2016-10-1117

Lima, 30 de setiembre de 2016.

Señor:
CESAR ESTRADA MINAYA
cesaryolmer@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 028-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 18 de setiembre de 2016 por la página web de DEVIANDES.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES S.A.C.
LORENA FERRANDIZ ESPADIN
APODERADO


DEVIANDES S.A.C.
JULIANA QUINTERO RENJIFO
APODERADO

Expediente N° 028-2016

Usuario: **CESAR ESTRADA MINAYA**
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, 30 de setiembre de 2016

VISTO:

El reclamo del usuario **CESAR ESTRADA MINAYA** presentado el 18 de setiembre de 2016 por la página web de DEVIANDES.

CONSIDERANDO:

El 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.

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.

El 18 de setiembre de 2016 el usuario **CESAR ESTRADA MINAYA** interpuso por la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

"con fecha 14/08/2016 a horas 7:06 pasado meridiano hice mi paso por la estación de peaje CASARACRA siendo atendido por el señor José Luis Ayala Hernández con vehículo pesado de placa F5N792; en esa circunstancia el mencionado señor al momento de emitirme la boleta me suplicó que transportara a su colega de trabajo a la ciudad de la oroya, al cual accedí por servicio, en el trayecto el pasajero recomendado se apropió del celular del copiloto quién estaba descansando en cabina. Suplico se devuelva y sancione a los involucrados reservándome el derecho a proceder conforme a ley."

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

La Coordinadora de Peajes, Milagros Marroquin informa que el señor José Ayala Hernández, cobrador de la Unidad de Peaje Casaracra, solicitó al conductor del vehículo de placa F5N792 el traslado del señor Nicolás Huamán Olgado, personal de seguridad y vigilancia contratado por Grupo Resguardo & Seguridad S.A.C., empresa que brinda servicio complementario a DEVIANDES.

La empresa Grupo Resguardo & Seguridad S.A.C. habiendo conocido los hechos descritos por el usuario ha procedido a realizar las coordinaciones internas con su personal y nos ha comunicado que el día 30 de setiembre de 2016 estará devolviendo el celular del usuario con quien ya se ha contactado.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Administrativa y Financiera de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar procedente el reclamo del usuario, y comunicarle que el día 30 de setiembre de 2016 la empresa Grupo Resguardo & Seguridad S.A.C. le hará entrega de un nuevo equipo celular y asimismo la adquisición del chip, en ese sentido damos por atendido su reclamo.

Segundo: Contra lo resuelto en la presente resolución, 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 Técnica 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.

DEVIANDES S.A.C.

JULIANA QUINTERO RENJIFO
APODERADO