

2016-10-1329

Lima, 25 de noviembre de 2016.

Señor:

JOSE YMAN YOVERA

Calle El Trapiche Mza. H1 Lote 9 Urb. Portada El Sol
Altura cuadra 12 de Los Fresnos a dos cuadras del Ovalo El Condor
La Molina Vieja
Lima

Asunto: Respuesta de reclamo en la U.P. Corcona.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 031-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 14 de noviembre de 2016 en la Unidad de Peaje de Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 031-2016

Usuario: **JOSE YMAN YOVERA**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna
prestación del servicio**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 24 de noviembre de 2016

VISTO:

El reclamo del usuario **JOSE YMAN YOVERA** presentado el 14 de noviembre de 2016 en la Unidad de Peaje Corcona.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV Cerro de Pasco, con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C;

Que, la Cláusula 8.7 del citado 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 la Cláusula 9.1 del Contrato de Concesión dispone que el cobro del peaje se efectuará a través de las Unidades de Peaje; y la Cláusula 9.3 que el cobro del peaje será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario que transite por los Sub-Tramos de la Concesión y que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las Unidades de Peaje.

Que, con fecha 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN se aprobó 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, con fecha 14 de noviembre de 2016, el usuario **JOSE YMAN YOVERA** interpuso en la Unidad de Peaje Corcona, el siguiente reclamo:

En el SOS 4 pide el servicio de auxilio reiteradamente que esta hora no había taller (03:50) y por lo tanto me dijeron que espera hasta que amanezca. Por lo cual no podía esperar porque mi está embarazada. Lo cual yo he tenido que pagar un servicio de Peaje aun pasando empujando mi carro, lo cual el servicio que ofrece no fui auxiliado”

Que, 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 a la atención respectiva.

Que, la Operadora CAT I de la Gerencia de Operaciones, mediante Informe E-32-023 señala que a las 04:08 horas a través de la Central de Atención de Emergencia se recibe la llamada del usuario JOSE YMAN YOVERA a través del Poste SOS 4, solicitando el servicio de auxilio mecánico puesto que su vehículo de placa AIY 802 presentaba falla en el sistema eléctrico, por lo que el Operador CAE procede a generar la incidencia N°41291, enviando al punto de ubicación del Poste SOS 4 (km. 73+300), la grúa de arrastre ubicada en el Km. 52+300, llegando a las 04:40 horas; sin embargo, no encontró ningún vehículo ni al usuario, por lo que retorno a su punto de inicio Km. 52+300.

Que, asimismo la Operadora CAT I informa que en ningún momento se negó el auxilio mecánico al usuario y tampoco que espere el servicio hasta que amanezca.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que el cobro del peaje se realiza en las unidades de peaje ubicadas dentro del tramo de concesión, y sólo se exceptúa del pago a los vehículos autorizados por Ley.

Segunda: Hacer de conocimiento del usuario, que inmediatamente la Central de Atención de Emergencia de DEVIANDES recibió su llamada de auxilio mecánico, a través del POSTE SOS 4, derivó una grúa de arrastre para su atención, sin embargo, al llegar al punto requerido (KM.73+300), su vehículo ni usted se encontraba en el lugar, retornando la grúa a su punto de origen.

Tercero: Hacer de conocimiento que DEVIANDES está al servicio de los usuarios que transitan por la vía concesionada, y toda solicitud de auxilio mecánica requerida a través de nuestra Central de Atención de Emergencia es atendida. Asimismo, agradecemos vuestra comunicación pues nos permite verificar nuestro servicio.

Cuarto: 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 de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Quinto: Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario.

Sexto: 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