

2016-10-1330

Lima, 25 de noviembre de 2016.

Señor:
EDUARDO FRANCO CAMARGO
edufracamcas@live.com

Asunto: Respuesta de reclamo por la página web de DEVIANDES

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 032-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 15 de noviembre de 2016 en la pág. web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

.....
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 032-2016

Usuario: **EDUARDO FRANCO CAMARGO CASTILLO**
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 **EDUARDO FRANCO CAMARGO CASTILLO** presentado el 15 de noviembre de 2016 por la página web de DEVIANDES.

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 15 de noviembre de 2016, el usuario **EDUARDO FRANCO CAMARGO CASTILLO** interpuso en la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

"buen día para empezar, creo que DEVIANDES vela por los usuarios que transitan por sus vías de su concesión, por lo tanto expongo mi reclamo hacia su personal que para poder llegar al punto donde tuve un desperfecto con mi vehículo de placa AO-8435 por un tema de alternador el día sábado 13/11/2016, me mandaron al carro taller (01:30 a.m. de 14/11/2016) solo para hacer una visualización y no ayudarme diciéndome que esperara ala grúa plataforma donde la grúa se paso de frente cerca de las 4:45 am donde me acerque a la caseta de conteo haciendo que regrese volvió a las 5:30 am ya molesto por la hora que era y el frio que hacia me acerque como 2 veces a pedirle algún abrigo oh algo para mi esposa que ya no soporta el frio creo que como usuarios pidiendo un auxilio y viendo ah que altura no les intereso nada pudiendo pasar a mayores por que a mi esposa ya le faltaba el aire con dolor de cabeza solo les pido un trato de humanidad a todo su personal donde me hicieron firmar una encuesta al cual no había rellenado nada"

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-32-024 señala que a las 00:14 horas a través de la Central de Atención de Emergencia se recibe la llamada del usuario **EDUARDO FRANCO CAMARGO CASTILLO**, solicitando el servicio de auxilio mecánico debido a que su vehículo de placa AO8 435 se encontraba varado a un costado de la vía a la altura de la Unidad de Conteo Casapalca, refiriendo que presentaba falla de batería, por lo que el Operador CAE procede a generar la incidencia N°41289, enviando el carro taller ubicado en el km. 093+00 al punto de ubicación del usuario (km. 124), el mismo que llego a las 00:58 horas.

Que, asimismo la Operadora CAT I informa que al llegar el carro taller verifica el vehículo y diagnostica que el alternador esta averiado, procediendo a requerir a la Central de Atención de Emergencia el servicio de grúa de arrastre, quien informa que las grúas se encontraban atendiendo otras incidencias como consecuencia de accidentes de tránsito, y ni bien terminen procederán de inmediato a dirigirse para la atención requerida. Siendo esto así, al usuario se le brindo en todo momento el

servicio de seguridad y señalización a través del personal asignado al carro taller quien acompañó al usuario hasta la llegada de alguna grúa de arrastre. A la llegada de la Grúa de Arrastre (03:59 horas), ésta procedió a trasladar el auto del usuario a un taller mecánico ubicado en el km. 92 de la Carretera Central, y al finalizar el servicio a pesar de la negativa del usuario, éste calificó de muy bueno el servicio que se le brindó.

Que, además informa que en ningún momento el usuario comunicó al conductor del carro taller que lo acompañaba (mientras la grúa llegaba) ni al técnico administrativo de la Unidad de Conteo Casapalca, que requería una cobija o que su esposa se encontraba con algún malestar.

Que, sin perjuicio de lo antes indicado, estamos tomando nota de su malestar y a pesar de no estar obligados contractualmente, realizaremos inducción a nuestro personal con la finalidad de brindar colaboración para aquellos casos que así ameriten. Siendo esto así, le indicamos que cuando acuda a una Unidad de Peaje o Conteo dentro del tramo de nuestra Concesión debe solicitar la presencia del Técnico Administrativo.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que inmediatamente la Central de Atención de Emergencia de DEVIANDES recibió su llamada de auxilio mecánico se le envió el apoyo del carro taller, siendo el personal asignado el que verificó que su alternador estaba averiado y por ende la atención que requería era de una grúa de arrastre, por lo cual procedió a brindarle seguridad y señalización hasta que se llegase la grúa de arrastre, pero en ningún momento usted indicó que su esposa se encontraba con malestar o requería una cobija, así como tampoco, lo indicó al Técnico Administrativo.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que las grúas de arrastres se encontraban atendiendo otras incidencias de tránsito suscitadas dentro del tramo de la Concesión como consecuencia de accidentes de tránsito, pero inmediatamente culminó una de ellas su servicio se apersonó a brindarle el apoyo que requería, trasladando su vehículo a un taller mecánico, suscribiendo usted un formato de satisfacción del servicio.



Tercero: 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.

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

Quinto: 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