

Expediente N° 003-2017

Usuario: **EDUARDO SARMIENTO QUEVEDO**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 13 de enero de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **EDUARDO SARMIENTO QUEVEDO** presentado el 7 de enero de 2017 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, 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 7 de enero de 2017, el usuario **EDUARDO SARMIENTO QUEVEDO** interpuso en la Unidad de Peaje CORCONA, el siguiente reclamo:

“Reclamo por mala atención, al no ser atendido desde las 02:00 am del 07 enero hasta las 05:50.

Siendo las 02:00 am del mismo día llame a la central de emergencias solicitando un carro taller por fallas eléctricas en mi vehículo y a las 04:35 enviaron una grúa de arrastre. Para remolcar mi vehículo. Mi carro es un vehículo liviano y una grúa de arrastre ocasionaría daños materiales a mi vehículo. Mi placa de mi carro es A1G 040”.

Página 1 de 3

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, siendo esto así, la Operadora CAT I informa que la llamada del usuario fue realizada entre las 04:47:07 y 04:47:52 horas aproximadamente, por lo que la atención fue oportuna 04:55, lo cual puede verificarse con el Registro de llamadas del Sistema TMC SYSTEM enviado por el área de Soporte. Inmediatamente, recibida la llamada se le brindó la atención del servicio con una Grúa de Arrastre ubicada en Cocachacra, equipada para la atención de un vehículo liviano y pesado, siendo que el usuario se negó al servicio firmando el reporte de no aceptación.

Que, asimismo, el usuario ha sido atendido el 23 y 27 de diciembre de 2016 por el mismo desperfecto mecánico en su vehículo (falla en la batería), sobre los cuales en ninguna de dichas oportunidades ha presentado reclamo alguno.

Que, sin perjuicio de lo indicado en el párrafo precedente, agradecemos vuestro reclamo que nos permitirá mejorar con nuestros servicios de atención a los usuarios, lamentamos los inconvenientes suscitados, y realizaremos las investigaciones del caso respecto a su reclamo y de ser necesario, aplicaremos las acciones correctivas que ameriten.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que agradecemos su reclamo, lo cual nos permitirá seguir mejorando en nuestros servicios de atención a los usuarios, asimismo, lamentamos los inconvenientes suscitados por lo que realizaremos las investigaciones del caso, a pesar que en nuestros registros de llamadas corrobora que su llamada a través del celular 951814429 ingreso entre las 04:47:07 y 04:47:52 horas aproximadamente, llegando la Grúa de Arrastre equipada para la atención de un vehículo liviano y pesado a las 04:55.

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 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.

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL