

2017-10-0173

Lima, 6 de febrero de 2017.

Señora:

ALBERTO CHAVEZ BARZOLA

Av. Túpac Amaru N° 522 Acolla - Jauja

Junin.-

Asunto: Respuesta de reclamo presentado de la Unidad de Peaje Quiulla.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 006-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 17 de enero de 2017 presentado Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES S.A.C.
Lorena Fernández Espadín
Jefe de Área Legal

Expediente N° 006-2017

Usuario: **ALBERTO CHAVEZ BARZOLA**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 6 de febrero de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **ALBERTO CHAVEZ BARZOLA** presentado el 17 de enero de 2017 en la Unidad de Peaje Quiulla.

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 17 de enero de 2017, el usuario **ALBERTO CHAVEZ BARZOLA** interpuso en la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

*“Tener un lugar adecuado donde poder estacionarse para poder ocupar los servicios
higiénicos y evitar accidentes.
Sufrió daños de mi vehículo de placa AJO-418-HYUNDAI-ACCEN”*

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, el Técnico Administrativo de la Unidad de Peaje informa que a las 21:34 horas el vehículo de placa W4V828 de categoría P3 paga su peaje y se estaciona al costado de los Servicios Higiénicos para usuarios; segundos después el vehículo de placa AJO416 conducido por el usuario **ALBERTO CHAVEZ BARZOLA** se estaciona detrás del vehículo de placa W4V828 también para utilizar los servicios higiénicos. Al retirarse el vehículo de placa W4V828 impacta al vehículo ligero de placa AJO416 del usuario, procediendo a discutir los usuarios sin llegar a ningún acuerdo.

Que, la Coordinadora de Peaje señala que los daños sufridos al vehículo de placa AJO416 del usuario han sido causados por el vehículo de placa W4V828, por lo que DEVIANDES no asume ninguna responsabilidad.

Que, con relación al pedido del usuario de *"tener un lugar adecuado donde poder estacionarse para poder ocupar los servicios higiénicos"*, se indica que la ubicación de los servicios de la Unidad de Peaje Quiulla cumplen los requerimientos de seguridad; asimismo, le informamos que estamos en proceso de dar una mejor distribución de los ambientes en función que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones nos otorgue mayor áreas para el peaje o nos entregue el área definitiva, en tanto, acogeremos su recomendación en aras de mejorar nuestros servicios.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que DEVIANDES acogerá su recomendación en aras de mejorar sus servicios, para lo cual habilitará un nuevo estacionamiento para que los usuarios puedan hacer uso de los servicios higiénicos en la Unidad de Peaje Quiulla. Respecto a los daños de su vehículo se advierte que DEVIANDES no tiene responsabilidad del mismo.

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.

