

2017-10-0263

Lima, 28 de febrero de 2017.

Señora:
CARMEN ROSA CERRON RIOS
c.cerronrios@alum.up.edu.pe

Asunto: Respuesta de reclamo presentado en la pag web.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 007-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 10 de febrero de 2017 presentado por la pág. web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC


LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 007-2017

Usuario: **CARMEN ROSA CERRÓN RÍOS**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Calidad y oportuna prestación del servicio**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 28 de febrero de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **CARMEN ROSA CERRÓN RÍOS** presentado el 10 de febrero de 2017 en 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, 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 10 de febrero de 2017, el usuario **CARMEN ROSA CERRÓN RÍOS** interpuso en la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

“Tuve un percance en el km. 61.5 de la Carretera Central el día de hoy 10/02/2017 aproximadamente a las 4pm. Ante este suceso, recurrí al servicio más confiable “sos” que brinda la empresa Deviandes. Me comuniqué y me

Página 1 de 3

dijeron que la ayuda iba a salir de San Mateo y que tenía que esperar. Efectivamente yo comprendía que estaba en un lugar un tanto desolado y que la ayuda iba a demorar. Me dijeron una hora. Esperé por mucho más tiempo (aproximadamente 2 horas y 30 minutos) y la ayuda nunca llegó, si no fuera por la colaboración extra de personas de buen corazón, nunca habría llegado a mi destino. Pido a la empresa que atienda a este tipo de emergencias y a otras en general, puesto a cualquiera le puede pasar sufrir algún imprevisto, nadie está libre de esta clase de incidentes."

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 en el registro de la Central de Atención de Emergencias (CAE) no obra ninguna llamada realizada de un usuario identificado con el nombre de CARMEN ROSA CERRÓN RÍOS, ni tampoco del POSTE SOS en el rango horario señalado en el reclamo, es decir de las 16:00 a 18:30 horas aproximadamente.

Que, en ese sentido, no es factible que haya recibido respuesta por parte de nuestros operadores, considerando además, que nuestras unidades no se ubican en San Mateo (km. 93) sino en Cocachacra (km. 52), y su ubicación según lo indicado por usted, es el Km. 61.5.

Que, sin perjuicio de lo expuesto, el Gerente de Operaciones se comunicó telefónicamente con usted (al número celular 969823759), el 22 de febrero de 2017, a las 14:01, y al preguntarle sobre el número de placa de su vehículo, usted respondió que no se acuerda, por ello no es posible realizar el rastreo correspondiente.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que en el Registro de la CAE no obra ninguna llamada realizada por usted, ni tampoco un pedido de auxilio a través del POSTE SOS en el rango horario señalado en el reclamo, es decir de las 16:00 a 18:30 horas aproximadamente, por lo que no pudo haber recibido respuesta de nuestros operadores. Asimismo, al solicitarle el número de placa de su vehículo a

Página 2 de 3

fin de poder realizar el rastreo del mismo, usted no lo recordaba, por lo que no es posible atender su reclamo y el mismo debe ser declarado improcedente.

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.



.....
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC