

2017-10-0887

CARGO

Lima, 29 de agosto de 2017.

Señor:
VICTOR FABIAN ROMERO SANTOYO
Jose Medina N° 222 San Miguel
Lima

Asunto: Respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 058-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 18 de agosto de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


Mirsa de Romero
30/08/2017


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 058-2017

Usuario: **VICTOR FABIAN ROMERO SANTOYO**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 28 de agosto de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **VICTOR FABIAN ROMERO SANTOYO** interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona, el 18 de agosto de 2017.

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 S.A.C. 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, el usuario interpone el siguiente reclamo: *"El día martes mi vehículo se recalentó antes de llegar a San Mateo llame pero no había señal la Grúa y Carro tipo panel apareció y me dijeron que me jalaban pero al llegar a San Mateo me cobraron 30 soles y me llevaron a un Taller Mecánico que me estafó. Por lo que el trabajo que me hizo no era el debido pague 80 soles se me soplo la culata lo lleve al señor Rafo. Me reparó el auto al fin pude llegar a Pucallpa. 18-08-17 pedí Auxilio Mecánico porque me quede con la batería baja horas 03:30 de la mañana no quería puentear porque me dijo que el carro se puede malograr. Le pedí los cocodrilos para que un camión me puentee al fin de cuenta fui de nuevo al mecánico Rafo Gracias Rafo. No es posible que siendo un servicio gratuito me hayan cobrado. Investiguen. Gracias."*

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.

Que, tal como se indica en nuestras vehículos de grúas y auxilio mecánico que se ubican en el tramo concesionado, el servicio de auxilio mecánico es totalmente gratuito, por eso nuestro lema es "*Propinas no, Sonrisas sí*". Asimismo, nuestro personal se encuentra debidamente capacitado para brindar un buen servicio al usuario, no obstante, tomando la atención debida de su reclamo estamos procediendo a realizar la investigación respectiva.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que agradecemos su reclamo pues nos permite verificar nuestros procesos y mejorar el servicio a nuestros usuarios. Lamentamos el inconveniente suscitado, por lo que hemos iniciado la investigación respectiva.

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 domicilio del usuario en José Medina 222, San Miguel, Lima.

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