

Expediente N° 007-2018

Usuario: JESUS MARIO MEZA GONZALES
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Otro

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 25 de abril de 2018

VISTO:

El reclamo del usuario **JESUS MARIO MEZA GONZALEZ** interpuesto en la unidad de peaje Quiulla el 09 de abril de 2018.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, en adelante el Contrato.

Que, la Cláusula 8.7 del Contrato, 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en 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 S.A.C., en adelante el Reglamento, publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“por no tener la manera de solucionar en dar vuelta y provocar al usuario con palabras ofensivas. Si se cambia de personal del Sr. Jorchi Herrera Arroyo”*

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, de conformidad con lo establecido en lo establecido en el literal f) del artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario es improcedente, por no encontrarse tipificado entre los supuestos de materia de reclamos contemplados en el artículo 4° del REGLAMENTO.

Que, no obstante, informamos al usuario que estamos realizando las investigaciones respectivas, y de ser el caso, se aplicará la sanción disciplinaria respectiva.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que el reclamo es improcedente, por no encontrarse tipificado entre los supuestos de materia de reclamos contemplados en el artículo 4° del REGLAMENTO.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario que la empresa esta realizando las investigaciones y seguimiento al personal manifestado y que de considerarse lo afirmado por usted se aplicara lo concerniente al Reglamento Interno de Trabajo.

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 General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Cuarto: Notificar la presente Resolución al correo electrónico del usuario jesusmeza05@hotmail.com.

Quinto: Disponer la publicación de la presente Resolución en la página web de DEVIANDES S.A.C.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


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