

2018-10-1091

Lima, 14 de diciembre de 2018.

Señor:
JORGE LUIS ROQUE BENITO

luis_b_jor@hotmail.com

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 026-2018.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de saludarlo y del mismo modo remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 30 de noviembre de 2018 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL



(511) 717 3600
Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

Expediente N° 026-2018

Usuario: JORGE LUIS ROQUE BENITO
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 15 de noviembre de 2018

VISTO:

El reclamo del usuario JORGE LUIS ROQUE BENITO interpuesto el 30 de noviembre de 2018 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 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: ***“Con dirección a Huancayo pasando Wari, hay una piedra de gran tamaño en medio de la vía. Revisión del vehículos por los daños que ocasiona en el instante. Placa W4E 307 hora 17:34 p.m.”***

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 su atención.

Que, el Coordinador Servicios a Usuarios informa que desde las 08:00 horas del día 30/11/2018 hasta las 12:00 horas del día 03/12/2018, con dirección a Huancayo pasando Wari, no se ha reportado ninguna incidencia referida a un obstáculo en la vía.

Que, inmediatamente recibido el reclamo del usuario, los inspectores de DEVIANDES realizaron un recorrido de verificación a la vía desde el kilómetro 19 Quiulla hasta el

kilómetro 48 el Rosario no encontrando ningún obstáculo que interrumpa la transitabilidad de los usuarios en el Subtramo 2: La Oroya - Hunacayo.

Que, asimismo, el usuario no ha presentado medio probatorio que acredite al daño al vehículo en el momento que reporte la piedra.

Que, por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 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.

Tercero: Notificar la presente resolución al usuario.

Cuarto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

LUIS D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL