

Expediente N° 006-2019

Usuario: JOSÉ ZAMBRANO ARTEAGA
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 17 de junio de 2019

VISTO:

El reclamo del usuario JOSÉ ZAMBRANO ARTEAGA interpuesto el 04 de junio de 2019 en la Unidad de Peaje Corcona.

CONSIDERANDO:

Que, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“El día viernes 31 de mayo a las 07:27 a.m. se solicitó al N° 017199911 el auxilio mecánico a la altura del Km 120, cerca de Ticlio por presentar desperfecto mecánico, siendo la 1ra llamada 7:27 la 2da 8:27 3ra 8:42, de la mañana, indicándome que ya estaban en camino, la cual nunca se apersonaron, ni tuvieron la molestia de llamarnos, por lo que optamos a ser remolcados por un camión, es más se encontraba mi señor padre de 87 años, el que se sintió mal por la zona, la altura, retirándonos a las 09:25 horas aproximadamente. Servicios que indican en el Ticket: Ambulancia, grúas, S.O.S., totalmente irresponsable, no han cumplido con las llamadas. Placa de la unidad del usuario: D4A 542.”*

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 SAC 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, en adelante el Reglamento, publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

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, el Coordinador de Servicios a Usuarios señala que luego de las verificaciones realizadas se concluye que efectivamente la Central de Atención de Emergencias recibió las llamadas del usuario, siendo que por error involuntario dos operadores de la citada central en el momento del relevo de turno, omitieron disponer de manera inmediata la grúa para el auxilio mecánico del usuario, partiendo la unidad de forma tardía desde el Km. 93 (San Mateo) y llegando al punto indicado por el usuario Km. 124, cuando éste ya no se encontraba en el lugar.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar PROCEDENTE el reclamo del usuario.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que estamos realizando las acciones correctivas para que estos eventos no vuelvan a suscitarse, por lo que nuestro personal estará recibiendo nuevamente la inducción de atención al usuario y de ser el caso proceder con la sanción disciplinaria.

Tercero: Ofrecer las disculpas del caso y agradecer la presentación de su reclamo pues esto nos ayuda a mejorar el procedimiento y seguimiento del servicio a los usuarios que brindamos los 365 días del año.

Cuarto: Hacer de conocimiento del usuario, que 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 debe ser presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Quinto: Notificar la presente resolución al usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

LUIGI ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL


RECEBI CONFORME

01/10 18 JUNIO 2019.

Libro de Actas



RUC

Nombre o Razon Social

de

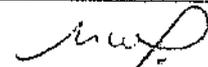
ANEXO 1

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA - LA OROYA - HUANCAYO Y LA OROYA - DV. CERRO DE PASCO

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: Cerro Negro

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (según ámbito de competencia)

| | |
|---|---|
| Nombre y Apellido completos: <u>JOSÉ ZAMBONINO AZTECA</u> | |
| Nº Documento de identidad: <u>DNI. 43624159</u> | |
| Domicilio legal/procesal: <u>MZ. B.LT. 9. COOP 7 AGOSTO 2º PROGRAMA COLISO</u> | |
| Correo electrónico ¹ : <u>TEOBAT1960@hotmail.com</u> | |
| Razón social (en caso de empresa): | |
| Datos del representante legal de la empresa: | Fecha: <u>04/06/2019</u> |
| Teléfono: <u>977.209.512</u> | Recibido por: |
| Firma o huella digital:  | <u>Melissa Hinojosa Contreras</u>  |

Reclamo (X) o Sugerencia (): Favor llenar con letra clara y legible, consignando la indicación de la pretensión solicitada

EL DIA VIERNES 31 MAYO A LAS 07:27 AM. SE SOLICITO AL #07199911
EL AUXILIO MECANICO D LA ALTURA DEL KM 102 CERCA A
PIELIA POR PRESENTAR DGS PERFECTO MECANICO, SIENDO LA 1ª LLAMADA
7:27 LA 2ª 8:27 3ª 8:42 DE LA MAÑANA INDICANDOME QUE YA ESTABA
EN CAMINO, LO CUAL NUNCA SE DESARROLLA, NI TUVIERON LA HABILIDAD
Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión
LLAMARLOS, POR LO QUE OPTAMOS A SER RECLAMADOS POR UN CAMION, E
NO SE ENCONTRABA MI SE PADRE DE 87 AÑOS, EL QUE SE FIATTO
MAL PARA VOLAR A RETURNO, RETORNAMOS A LOS 09:25 APROXIMO
DAMETITE, SERVIOS QUE INDICAN EN EL TICKET, AMBULANCIA, GUARD
SOS. TOTALMENTE IRRESPONSABLE, NO HAN CUMPLIDO CON LOS
Colocar las pruebas que acompañan el reclamo

Adjunta copia de DNI: Si (X) No ()

Observaciones:

Placa D4A-542

Hora: 02:50

¹ En caso autorice a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio.

