



Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

2015-10-0953

Lima, 07 de octubre de 2015.

Señor:
Laureano Mauricio Herless
Jr. Leoncio prado 118 Pasco

arenalesdelperu@gmail.com

Teléfono 063423391

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 065-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 21 de setiembre de 2015 por la página web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL



Expediente N° 065-2015

Usuario: **Laureano Mauricio Herless**
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la prestación del servicio**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 07 de octubre de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario LAUREANO MAURICIO HERLESS del 21 de setiembre de 2015.

CONSIDERANDO:

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que la Cláusula 8.7 del 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 el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que el 21 de setiembre de 2015 el Usuario interpone en el portal web del Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

“A horas 14:41 pase por el peaje de Cocachacra con Factura #A6COO2-003-041305; y en el tramo frente al grifo Moyoc antes de llegar a Matucana pedí un auxilio mecánico mediante la línea #951504911, me indicaron que no tenían a disposición la unidad. Ya son las 5:30 y no tengo respuesta, acá el sitio es desolado y peligroso. Favor de dar solución a la emergencia.”

Página 1



Que de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, de acuerdo al Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco, DEVIANDES se encuentra obligado a prestar, entre otros servicios, el Servicio de Central de Emergencia, a fin de atender las solicitudes y/o accidentes que hubieren ocurrido en cualquier tramo de la Concesión.

Que, en estricto cumplimiento con lo antes señalado, DEVIANDES cuenta con un procedimiento a efectos de atender las solicitudes y/o accidentes que sean reportados, con la finalidad de garantizar la transitabilidad de los usuarios de forma permanente.

Que, tal como se encuentra registrado en la Central de Atención de Emergencias, a las 16:45 horas del día 21 de setiembre, se recibió la llamada del Usuario quien solicitaba una grúa plataforma para el traslado de su vehículo.

Que, tal como fue debidamente informado al Usuario, en dicho momento el vehículo solicitado se encontraba atendiendo un accidente de tránsito, razón por la cual, en estricto cumplimiento con los procedimiento de atención de emergencias, el personal responsable, a 16:55 horas –a fin de atender la solicitud reportado por el Usuario- procedió con asignar una grúa remolque.

Que, ante lo señalado por el Usuario en su reclamo solicitando “*dar solución a la emergencia*”, la grúa de remolque asignada procedió oportunamente con ofrecer el traslado del vehículo del Usuario hacia el taller mecánico más cercano, ubicado en el kilómetro 93 – San Mateo.

Que, se deberá tener en consideración que una vez concluido el remolque del vehículo del Usuario, éste calificó como “Muy Bueno” todos los aspectos del servicio de atención de emergencia brindado por DEVIANDES y contenidos en la Encuesta de Satisfacción N° 008621 –entre los cuales se encuentra la categoría de “tiempo de llegada a la emergencia”- sin consignar en dicho documento observación alguna, suscribiendo el mismo como manifestación de su conformidad.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que DEVIANDES, en estricto cumplimiento con lo señalado en su Contrato de Concesión, cuenta con un procedimiento a efectos de atender las solicitudes y/o accidentes que sean reportados, con la finalidad de garantizar la transitabilidad del Tramo que corresponda.

Segundo: Señalar que, tal como fue debidamente informado al usuario, y en estricto cumplimiento con los procedimientos de atención de emergencias, el personal responsable procedió con "*dar solución a la emergencia*" de forma oportuna al asignar una grúa remolque, la misma que procedió adecuadamente con el traslado del vehículo del Usuario hacia el taller mecánico más cercano, ubicado en el kilómetro 93 –San Mateo.

Tercero: Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario 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.

Cuarto: Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

Quinto: 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