

2015-10-1025

Lima, 30 de octubre de 2015.

Señor:
JOSE CHAMORRO MUNIVE
josechamorromv@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 069-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 17 de octubre de 2015 en la U.P. Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUCRECIA CROVETTO
GERENTE GENERAL

EXPEDIENTE N° 069-2015

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

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 29 de octubre de 2015

VISTOS:

El reclamo presentado por el Usuario JOSE CHAMORRO MUNIVE del 17 de octubre 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 (el Contrato de Concesión).

Que, la Cláusula 8.7 del Contrato de Concesión establece que DEVIANDES abrirá un libro de sugerencias y reclamos 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 17 de octubre de 2015 el Usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje de Quiulla, el siguiente reclamo:

***“El auxilio de la Ambulancia es deficiente en momentos que se requiere el servicio el día de ayer 16/10/15, suscitó un accidente en Pachacayo altura paradero Manantial. Se solicitó el auxilio mediante el poste SOS. No funcionó y la persona que se pudo auxiliar murió por culpa de comunicación.*”**

Reclamo por mal funcionamiento de Poste SOS y por tardío de auxilio de la ambulancia que le mandará foto vía correo electrónico

El señor encargado del peaje nos indica que no es el responsable de lo sucedido y que reclamemos a otra área”

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

Que, de acuerdo a lo señalado en el Contrato de Concesión, DEVIANDES debe prestar el servicio de ambulancia para atención a heridos y traslado hacia un centro hospitalario, centro médico, policlínico, según sea el caso; para lo cual cuenta con un periodo de 60 minutos desde que fue reportada la emergencia o el accidente.

Que, de los registros de DEVIANDES, se ha verificado que con fecha 16 de octubre de 2015, a 17:16 horas, la Central de Atención de Emergencias -CAE, recibió la llamada del Sr. Víctor Rojas Ponce, identificado con DNI 07452783, quien reportó un despiste y volcadura de un auto contra un semitráiler, señalando además la existencia de un herido, en el kilómetro 40 del tramo La Oroya –Huancayo.

Que, a las 17:59, es decir, dentro del periodo de tiempo establecido, la unidad de ambulancia llegó al lugar del reporte del incidente; sin embargo, la misma no encontró ningún accidente, incluso luego de la verificación realizada entre los Km 40 al 45.

Que, si bien el Usuario no ha especificado el Poste SOS respecto del cual habría intentado reportar el incidente, en tanto éste habría ocurrido en el distrito de Pachacayo en el Km 40 aproximadamente a la altura del paradero Manantial, en el Tramo La Oroya – Huancayo, se puede deducir que hace referencia al Poste SOS N° 21, toda vez que es éste el más cercano al lugar del accidente reportado

Que, debemos señalar que DEVIANDES realiza continuamente actividades de verificación de los Postes SOS distribuidos en la Concesión, a través de distintas unidades móviles a fin de asegurar su correcto funcionamiento; de modo que con fechas 21 y 23 de setiembre de 2015 se efectuaron las actividades de modernización de la electrónica y mantenimiento preventivo, respectivamente.

Que, con fecha 17 de octubre de 2015, DEVIANDES pudo corroborar el correcto funcionamiento del Poste SOS N° 21, sin detectar ningún tipo de desperfecto que pudiera impedir el reporte de incidentes por parte de los usuarios.

Que, DEVIANDES informa, a través de la página web, volantes y tickets, entre otros medios, los teléfonos de la Central de Atención de Emergencias, a fin de que los usuarios tengan fácil e inmediato acceso a dicha información y reporten los accidentes detectados a la brevedad posible.

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: Informar al Usuario que la unidad de ambulancia enviada luego de que la Central de Atención de Emergencias atendiera el reporte efectuado, llegó al lugar informado; sin embargo, la misma no encontró ningún accidente, incluso luego de la verificación realizada entre los Km 40 al 45.

Segundo: Poner en conocimiento del Usuario que DEVIANDES, en atención a sus procedimientos internos, con fecha 17 de octubre de 2015 ha comprobado la correcta operatividad del Poste SOS N° 21.

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.

Quinta: 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