

2017-10-0046

Lima, 10 de enero de 2017.

Señor:
JUAN ALBERTO VELARDE ORELLANA
JR Esteban Cámere 370 Urb. San Roque
Santiago de Surco
Lima

Asunto: Respuesta de reclamo de la página web

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 001-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 3 de enero de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC


.....
LUIGI D'ALFONSO GROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 001-2017

Usuario: **JUAN ALBERTO VELARDE ORELLANA**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 09 de enero de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **JUAN ALBERTO VELARDE ORELLANA** presentado el 3 de enero de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

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 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, con fecha 3 de enero de 2017, el usuario **JUAN ALBERTO VELARDE ORELLANA** interpuso en la Unidad de Peaje Corcona, el siguiente reclamo:

“Reclamo una atención moderada al público sin alterarse y que no tiene derecho a levantarme la voz en la vía pública.”

Página 1 de 3

El día 03 de enero 17 a horas 13:00 aprox. El suscrito le indicó a la Srta. Silvia Juarez Perez con DNI 09614423 la cual trabaja para el peaje de Corcona se le indicó por favor que devolviera unos papeles solicitados por ella, la cual de manera prepotente y agresiva indicó que esperara que termine de atender a todos los vehículos que pasaban por el lugar, así mismo indicó que no tenía por qué darme el Libro de Reclamos teniendo que ordenarle su Jefe inmediato. Se solicita un buen trato a todas las personas y público en general.”

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 la atención respectiva.

Que, siendo esto así, la Coordinadora de Peaje informa que el usuario que presenta el reclamo se transportaba en un vehículo especial de la empresa STIGLICH, que por sus dimensiones, previamente al pase por la Unidad de Peaje Corcona debió realizar las coordinaciones con el Técnico Administrativo del Peaje, Silvia Juarez Perez, situación que no se llevó a cabo, y que además generó que el usuario retirará sin autorización la tranquera del carril 7.

Que, con relación al reclamo del usuario, agradecemos vuestra comunicación lo cual nos permitirá mejorar en nuestros servicios, lamentamos los hechos suscitados que consideramos se dieron por una falta coordinación y conocimiento; asimismo, respecto al mala atención recibida realizaremos las investigaciones del caso y aplicaremos las acciones correctivas que ameriten.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que agradecemos su reclamo, lo cual nos permitirá seguir mejorando en nuestros servicios, y lamentamos el inconveniente suscitado, para lo cual estaremos realizando las investigaciones internas del caso y aplicaremos las acciones correctivas que sean necesarias.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que previo al pase de un vehículo especial por una Unidad de Peaje es responsabilidad de la empresa transportista realizar las coordinaciones previas con el Técnico Administrativo y de esa manera evitar cualquier situación como la acontecida.

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 de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

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

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

