

2017-10-0137

Lima, 30 de enero de 2017.

Señora:
ROSARIO NANCY OCHOA ORTEGA
mochoa@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo presentado por la página web.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 005-2017.

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 enero de 2017 presentado por la página web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 005-2017

Usuario: **ROSARIO NANCY OCHOA ORTEGA**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con daños o pérdida en perjuicio de los usuarios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 30 de enero de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **ROSARIO NANCY OCHOA ORTEGA** presentado el 17 de enero de 2017 en la Página Web de DEVIANDES.

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 17 de enero de 2017, el usuario **ROSARIO NANCY OCHOA ORTEGA** interpuso en la Página Web de DEVIANDES el siguiente reclamo:

“transitando el día 13 de enero 2017 con mi vehículo Camioneta Rav 4 AMJ 348, aprox 12.30 a.m.tramo de Oroya a Tarma , en la pista habian piedritas que al cruzar con otro carro en sentido contrario ,rebotando del suelo y cayendo en mi parabrisa delantera, ocasionando la rajadura de la parabrisa, pudiendome ocasionar una desgracia fatal,nosotros como usuario pagamos el paeje para que las vías esten limpias Y CONSERVADAS y no ocasionarnos perjuicios, solicito a DEVIANDES, ESTACION DE PEAJE CASARACRA , COORA CON EL CAMBIO DE PARABRISA



DE MI UNIDAD , MI NRO DE BOLETA ELECTRONICA ES 134884 MI CODIGO DE COMPROBANTE A6A02 BNO1 134884, SOLICITO SU RESPUESTA PARA ADJUNTAR LAS FOTOGRAFIAA Y SE REALICE EL CAMBIO RESPECTIVO , LA RESOUESTA POR ESCRITO A MI DIRECCION Y CORREO ELCTRONICO.

Que, con fecha 19 de enero de 2017, mediante correo electrónico DEVIANDES solicita al usuario se sirva indicar el kilómetro donde se produjo el daño al parabrisa, así como también alcanzar copia de su documento de identidad y fotografías del daño para dar pronta respuesta a su reclamo.

Que con fecha 20 de enero de 2017, mediante correo electrónico el usuario remitió una imagen de cerca del parabrisa sin mostrar la placa, imagen de la placa sola y la imagen del ticket de peaje.



Que con fecha 20 de enero de 2017, mediante correo electrónico DEVIANDES solicita al usuario se sirva indicar el kilómetro donde se produjo el incidente.

Que, con fecha 27 de enero de 2017, DEVIANDES se comunica telefónicamente al celular del usuario (956680522), a fin de solicitarle se sirva indicar por correo electrónico el km aproximado donde se suscitó el incidente, así como enviar copia de su documento de identidad, fotos del parabrisa con la placa y proformas del daño del parabrisa. Siendo la respuesta del usuario que el día sábado 28/02/2017 remitiría la información.

Que, con fecha 30 de enero de 2017, el usuario sólo remite las imágenes que envió el 20 de enero de 2017.

Que, en ese sentido, al no tener los suficientes medios de prueba que acredite que efectivamente el daño del parabrisa corresponde a la placa AMJ-348, así como tampoco que dicho daño se produjo dentro del tramo de nuestra concesión, corresponde declarar inadmisibile el reclamo, pudiendo el usuario presentar nuevamente su reclamo adjuntando los medios de prueba respectivos.



Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar inadmisibles el reclamo del usuario por falta de presentación de medios de pruebas que acrediten el daño reclamado, dejando a salvo el derecho del usuario de presentar su solicitud adjuntando los medios de prueba respectivos.

Segundo: 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 Técnica de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

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

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

