

2017-10-0335

Lima, 17 de marzo de 2017.

Señor:
WILLIAM ANDRES CAMPOS MELENDEZ

orioldelgatur@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 015-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 8 de marzo de 2017 presentado por la pág. web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
.....
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 015-2017

Usuario: **WILLIAM ANDRES CAMPOS MELENDEZ**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 15 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **WILLIAM ANDRES CAMPOS MELENDEZ** presentado el 8 de marzo de 2017 en la Página Web de DEVIANDES S.A.C.

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 S.A.C. 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 8 de marzo de 2017, el usuario **WILLIAM ANDRES CAMPOS MELENDEZ** interpuso en la Página Web de DEVIANDES S.A.C, el siguiente reclamo:

“El día viernes 03 de Marzo a la altura del Km. 67 de la carretera central (San Jerónimo de Surco) hubo un accidente por desprendimiento de rocas ocasionando daños materiales a mi vehículo de placa A8D953, a la vez hubo varios heridos, y también resultaron 5 personas fallecidas. La empresa concesionaria DEVIANDES debería contar con un seguro para costear los gastos médicos y cubrir con el sepelio de las personas fallecidas. puesto que

Página 1 de 3

como usuarios nos sentimos desprotegidos cuando hay estos eventos y que continuamente se presentan..”

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

Que, siendo así, se procede a la atención del mismo, comunicando al usuario que los derrumbes o desprendimiento de rocas y huaycos que se vienen suscitando en esta temporada del año, es como consecuencia de las continuas e intensas lluvias que se presentan por un cambio climático, denominado “Niño Costero”. Es por ello que a través de las redes sociales estamos publicando de manera continua todo lo que se acontece en el tramo de la Concesión, recomendando a los usuarios a transitar con precaución, ya que el tránsito ha sido restringido.

Que, DEVIANDES lamenta profundamente lo acontecido el día viernes 03 de marzo de 2017, en el km. 67 del ST1 de la Carretera Central producto del desprendimiento de rocas, un factor ajeno y no imputable a este CONCESIONARIO, y sobre el cual no tenemos la obligación contractual para contratar una póliza de seguro, por lo que le recomendamos acudir al SOAT.

Que, finalmente queremos indicarle que el pago del peaje es para la rehabilitación de la carretera, su mantenimiento, operación y los servicios de atención de emergencias y grúa que brindamos los 365 días del año.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que el desprendimiento de rocas que se viene suscitando obedece a un cambio climático, denominado “Niño Costero”, hecho que no es imputable a este CONCESIONARIO y sobre el cual no tenemos la obligación de contratar una póliza de seguro, por lo que su reclamo deviene en improcedente.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, dicho sector se encuentra debidamente señalizado con conos de seguridad y señales de tránsito, pero tomaremos en cuenta su recomendación y colocaremos señales informativas 20 metros antes de la progresiva dañada.

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

Página 2 de 3

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

Lorena Ferrandiz

De: devi987948399@gmail.com
Enviado el: miércoles, 08 de marzo de 2017 11:20 a.m.
Para: lorena.ferrandiz@deviandes.com; atencionalcliente@deviandes.com
Asunto: Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Estimada: Lorena Ferrandiz
 Cordial saludo

Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Fecha	miércoles, 08 de marzo de 2017
Tipo Documento	RUC
Nro Documento	20514147648
Usuario	INVERSIONES CARGO SANTA ANA
Domicilio	AV. LUNA PIZARRO N° 1264 - LA VICTORIA
Correo	turismosanta.ana@hotmail.com
Telefono	4721838
Rep. Legal	WILLIAM ANDRES CAMPOS MELENDEZ
Lugar	Pagina WEB
Tipo Reclamo	Daños o perdida en perjuicio de los usuarios
Descripcion	El día viernes 03 de Marzo a la altura del Km. 67 de la carretera central (San Jerónimo de Surco) hubo un accidente por desprendimiento de rocas ocasionando daños materiales a mi vehículo de placa A8D953, a la vez hubo varios heridos, y también resultaron 5 personas fallecidas. La empresa concesionaria DEVIANDES debería contar con un seguro para costear los gastos medicos y cubrir con el sepelio de las personas fallecidas. puesto que como usuarios nos sentimos desprotegidos cuando hay estos eventos y que continuamente se presentan.

Se informa para su conocimiento y toma de acciones correspondientes

Atentamente,

Administrador del Sistema Gestion
 DEVIANDES S.A.C.