

2017-10-0349

Lima, 22 de marzo de 2017.

Señor:
JULIO CESAR HUANCAS LOPEZ

jc-huancaslopez@hotmail.com

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 020-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 10 de marzo de 2017 presentado en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 020-2017

Usuario: **JULIO CESAR HUANCAS LOPEZ**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 22 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **JULIO CESAR HUANCAS LOPEZ** presentado el 10 de marzo de 2017 en la Unidad de Peaje QUIULLA.

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 10 de marzo de 2017, el usuario **JULIO CESAR HUANCAS LOPEZ** interpuso en la en la Unidad de Peaje QUIULLA, el siguiente reclamo:

“Km. 18. Peaje Quiulla, altura peaje se encuentra en mal estado la pista por lo tanto señores DEVIANDES agase presente por reparar o parchar. Tenía una incidencia que un vehículo casi me choca por desviar hueco.”



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 la ubicación del peaje de Quiulla actual es provisional porque aún estamos esperando que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones nos entregue las áreas de terrenos necesarias para la instalación del nuevo peaje.

Que, asimismo, dada esta temporada de continuas e intensas lluvias que se presentan por un cambio climático, denominado "Niño Costero", nos encontramos atendiendo las 24 horas del día la Emergencia Vial que se viene presentando en diversos sectores del Sub Tramo Puente Ricardo Palma – La Oroya y que a la fecha aún no cesa.

Que, en ese sentido, tenemos previsto que una vez culminada la temporada de lluvias, estaremos procediendo a reparar los dos carriles secundarios del peaje provisional, por lo que solicitamos su comprensión.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que tenemos previsto la reparación de los dos carriles secundarios de la Unidad de Peaje Quiulla provisional, una vez que se culmine la temporada de lluvias, por lo que su reclamo es procedente.

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 de Operaciones 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.

DEVIANDES SAC

Ing. EFRAIN CORNEJO
Gerente Técnico

Página 2 de 2

Libro de Actas

De:

RUC

Nombre ó Razón Social:

de

del

ANEXO 1

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA - LA OROYA - HUANCAYO Y LA OROYA - DV. CERRO DE PASCO

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: QUINULLA

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (según ámbito de competencia)

Nombre y Apellido completos: JULIO CESAR HUANCAS LOPEZ

Nº Documento de identidad: 20059098

Domicilio legal/procesal: PSJ. GALIBRDO PZ-B 1A 7 CILIMBO - HYO

Correo electrónico: JC.HUANCASLOPEZ@HOTMAIL.COM P.C

Razón social (en caso de empresa): TRANSPORTES E MAQUINARIA CRISTINA

Datos del representante legal de la empresa:

Fecha:

10-03-17

Teléfono: 796225155

Recibido por:

SARITA AYAYA ROSALES

Firma o huella digital:

Reclamo (x) o Sugerencia () Favor llenar con letra clara y legible, consignando la indicación de la pretensión solicitada

KA-18. Peaje Quinulla Saturado Peaje
SE ENCUESTRAN MAL ESTADO LA PISTA
POR LO TANTO SEÑORES DE DEVIANDES
DEBE SE PRESENTE POR REPARAR O PARAR

TENIA UNA ENCUCIENDIA QUE UN
VEHICULO CASI ME CITOCH POR
DETENER EL TRUCCO.

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo

Adjunta copia de DNI: Si (x) No ()

Observaciones:

B2L 898 PG

15.30 HRS.

¹ En caso autorice a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio.