

2017-10-0607

Lima, 31 de mayo de 2017.

Señor:
EVER WILLIAM CHAVEZ ESCANDON

everchavez90@gmail.com

Asunto: Respuesta a su reclamo presentado por la página web.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 047-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 30 de mayo de 2017 por la página web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIS ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 047-2017

Usuario: **EVER WILLIAM CHAVEZ ESCANDON**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **OTRO**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 31 de mayo de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **EVER WILLIAM CHAVEZ ESCANDON** interpuesto el 30 de mayo de 2017 a través de la página web 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 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, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“Estimados Señores Deviandes, El 21/05/17 a las 21:00 horas aproximadamente se me reventaron 2 llantas de mi camioneta Mazda CX-9 en la Carretera Central cruce con el riel del tren en Corcona porque existe un desperfecto en la vía (hueco en la pista que hizo chocar la llanta con el riel). Por favor necesito atención a este caso ya que las llantas ya no sirven y tengo que comprar otras nuevas. La características de la llanta dañada es marca Federal dimensiones 255/45R20. Agradeceré su pronta respuesta. Saludos cordiales, Ever Chavez Cel. 986165245.”*

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario es improcedente por cuanto el objeto del reclamo interpuesto no se

Página 1 de 2

encuentra tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del Reglamento, y el mismo refiere a la reparación de la calzada en los cruces ferroviarios.

Que, sin perjuicio de lo antes indicado, ponemos en conocimiento del usuario, que de conformidad con lo establecido en el Apéndice 5 del Anexo XII del Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro, **las modificaciones al galibo de los puentes del ferrocarril, así como las reparaciones de la calzada y colocación de señalización en los cruces ferroviarios, son de responsabilidad de la Unidad Gerencial de Conservación de Provias Nacional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.**

Que, en ese sentido, su reclamo debe ser dirigido a la Unidad Gerencial de Conservación de Provias Nacional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario.

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

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Lorena Ferrandiz

De: devi987948399@gmail.com
Enviado el: martes, 30 de mayo de 2017 01:17 p.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	martes, 30 de mayo de 2017
Tipo Documento	DNI
Nro Documento	46493489
Usuario	EVER WILLIAM CHAVEZ ESCANDON
Domicilio	CALLE BAMBUES 738 SUBLOTE D - URB SEMIRUSTICA CANTO GRANDE - S.J.L. - LIMA
Correo	EVERCHAVEZ90@GMAIL.COM
Telefono	986165245
Rep. Legal	EVER WILLIAM CHAVEZ ESCANDON
Lugar	Pagina WEB
Tipo Reclamo	Daños o perdida en perjuicio de los usuarios
Descripcion	Estimados Señores Deviandes, El 21/05/17 a las 21:00 horas aproximadamente se me reventaron 2 llantas de mi camioneta Mazda CX-9 en la Carretera Central cruce con el riel del tren en Corcona porque existe un desperfecto en la via (hueco en la pista que hizo chocar la llanta con el riel). Por favor necesito atención a este caso ya que las llantas ya no sirven y tengo que comprar otras nuevas. La características de la llanta dañada es marca Federal dimensiones 255/45R20. Agradeceré su pronta respuesta. Saludos cordiales, Ever Chavez Cel. 986165245

Se informa para su conocimiento y toma de acciones correspondientes

Atentamente,

Administrador del Sistema Gestion
 DEVIANDES S.A.C.



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

IIRSA CENTRO

Viceministerio de Transportes

Dirección General de Concesiones en Transportes

116436

132512

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

MEMORÁNDUM N° 2626 -2017-MTC/25

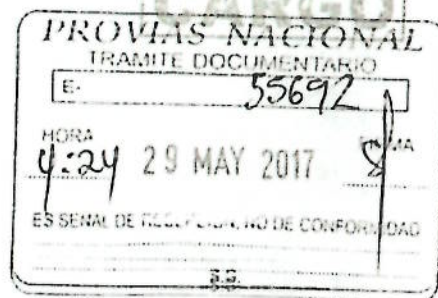
A : Ing. CARLOS LOZADA CONTRERAS
Director Ejecutivo (e)
Proviás Nacional

DE : Yaco Rosas Romero
Director General de Concesiones en Transportes

ASUNTO : Reiteración de Obligación Contractual de reparación de la calzada y colocación de señalización en los cruces ferroviarios del Tramo 2 de la IIRSA Centro.

REFERENCIAS : a) Memorándum N° 4450-2016-MTC/25
b) Escrito N° 2017-10-0501 (E- 116936-2017)
c) Oficio N° 3945-2017-GSF-OSITRAN (E-132512-2017)

FECHA : Lima, 26 MAYO 2017



Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia a), a través del cual se aclaró a su representada que es una obligación contractual la reparación de la calzada y la colocación de señalización en los cruces ferroviarios, serán ejecutados por la Unidad Gerencial de Conservación de PROVIAS NACIONAL, tal cual lo tipifica el literal F del apéndice 5 del Anexo XI del Contrato de Concesión.

Asimismo, mediante los documentos de las referencias b) y c) tanto el Concesionario como el Regulador nos señalan que se disponga la inmediata reparación de la calzada por ser una obligación contractual a cargo del Concedente y a la fecha viene afectando a los usuarios de la Vía.

Al respecto, en atención a sus funciones se solicita a usted que, en el más corto tiempo se pueda proceder al cumplimiento señalado en el Contrato de Concesión con la finalidad de dar respuesta a los interesados.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

YACO ROSAS ROMERO
Director General de Concesiones en Transportes

