



DEVIANDES

(511) 717 3600

Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

2017-10-0802

Lima, 26 de julio de 2017.

Señor:

MARIO CESAR ZAPATA GARCIA ROSELL
Calle General Suarez N° 1120 Dpto. 404 Miraflores
Lima.-

mzapatagr@hotmail.com

Asunto: Respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 053-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 7 de julio de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 053-2017

Usuario: **MARIO CESAR ZAPATA GARCÍA ROSELL**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo por el mal estado de la vía.**

RESOLUCIÓN N° 01
Lima, 26 de julio de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **MARIO CESAR ZAPATA GARCÍA ROSELL** interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona el 07 de julio de 2017.

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: *“Viajando de Huancayo a Lima, a la altura del Km. 58 (Puente Esperanza) encontré atravesando la vía una lámina de acero levantada sobre el pavimento pese a la frenada no pude evitar sobrepasar dicha lámina, ocasionando que mi automóvil Toyota, Corolla, placa AKC614, sufriera que la varilla de la dirección del lado izquierdo se torciera, motivo por el cual me dificulta la conducción a la ciudad de Lima. Otrosí, he podido sufrir daños personales que por la pericia en el manejo evito mayores daños. Solicito me proporcionen una grúa a la ciudad de Lima para llevar mi vehículo a la oficina de Toyota Resepana en San Isidro (Lima). En camino al peaje pase esta información a un patrullero de la Comisaría de Matucana para la constatación de este problema vial. Se llamó al CAE Srta. Ana Torres quien me manifestó que no podían llevarme a Lima. Placa AKC-614, Hora: 14:08.”*

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.

Que, recibido el reclamo del usuario, el área de mantenimiento de DEVIANDES se apersonó al Km. 58 donde se ubica el Puente Esperanza, detectando la existencia de una lámina de acero levantada sobre el pavimento, procediendo de manera inmediata a la reparación de la vía en dicho sector.

Que, a través de la información transmitida por el usuario de manera directa, es posible que la lámina de acero levantada en el pavimento del Puente Esperanza haya sido realizada directamente por pobladores de dicha zona, puesto que en el momento que sufrió los daños observó a cuatro (4) personas, de aspecto extraño (según informó el usuario) que esperaban que parara, sin embargo, por precaución el usuario continuo su marcha hasta llegar a un lugar seguro.

Que, con relación a su solicitud de grúa, le informamos que las grúas de DEVIANDES se encuentran en la vía concesionada para dar la debida atención a los usuarios de la vía, y de acuerdo al Contrato de Concesión, nos corresponde el servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiado en la vía, hasta la estación más próxima, no debiendo de exceder de cien (100) kilómetros.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que la reparación del Km. 58 (Puente Esperanza) ha sido realizado de manera inmediata por el área de mantenimiento de DEVIANDES, agradeciéndole vuestro reclamo que contribuye a mejorar los servicios de la Concesión.

Segundo: Declara improcedente la solicitud de grúa a la ciudad de Lima, puesto que de acuerdo al Contrato de Concesión, solo nos corresponde el servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiado en la vía, hasta la estación más próxima, no debiendo de exceder de cien (100) kilómetros.

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 del usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

LUIGI ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL