



(511) 717 3600
Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

2017-10-0924

Lima, 07 de setiembre de 2017.

Señor:

JORGE MAXIMO LIZARBE ANCHANTE

A.H. SR. DE LOS MILAGROS (COSTADO COOP.PABLO PATRON)

NRO. MZ.Z INT. LT.1 Chosica

LURIGANCHO

Lima.-

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 057-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 20 de agosto de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL



(511) 717 3600

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

Expediente N° 057-2017

Usuario: **JORGE MAXIMO LIZARBE ANCHANTE**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 07 de setiembre de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario JORGE MAXIMO LIZARBE ANCHANTE interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona, el 20 de agosto 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: *“Por rotura de llanta delantera de mi auto lado derecho, por hueco dentro del túnel después de Ocatara en el carril de bajada (ocurrido el 19-08-17 a las 15:00). Solicito que reparen el hueco y falta iluminación o señales dentro del túnel. Espero pronta solución y recorro todos los días. Placa CII378, hora: 10:30 am”*

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, informamos al usuario que DEVIANDES viene realizando el mantenimiento rutinario a lo largo del tramo concesionado, que existen sectores desde el Km. 38+306 al Km. 98+700



del Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya, que efectivamente han sido afectados por el fenómeno natural, extraordinario e irresistible denominado “Niño Costero” que se suscitó durante el primer trimestre del año, sobre los cuales DEVIANDES ya empezó a la reparación respectiva y tiene como meta culminar el 30 de setiembre de 2017.

Que, no obstante, atendiendo a su reclamo, procedimos inmediatamente a la verificación del sector donde se ubica el Túnel Ocatara, y el día 23 de setiembre de 2017 se efectuó la reparación de los huecos ubicados en dicho sector que se han generado producto del fenómeno natural Niño Costero. Respecto a la señalización horizontal, la tercera semana de setiembre de 2017 estaremos procediendo al repintado de eje/borde y colocaremos mayores tachas reflectivas, a pesar de no estar contemplado en el EDI aprobado, a fin de mejorar la visibilidad de los usuarios dentro del Túnel.

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

RESUELVE:


Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que agradecemos su reclamo pues nos permite mejorar con nuestros servicios. Asimismo, le informamos que se ha procedido con la reparación de los huecos en el Túnel Ocatara, y que en la tercera semana de setiembre estaremos realizando el repintado de la señalización horizontal, además de colocar tachas reflectivas.

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 domicilio del usuario en A.H. Señor de los Milagros Mz. “Z”, Lote 1, Chosica.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



DEVIANDES SAC
Efraín Rondinel Cornejo
.....
Ing. EFRAIN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico