



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2017-10-0917

Lima, 07 de setiembre de 2017.

Señor:
VICTOR LIMACHE CARBAJAL
Jr. Pasco S/N Tarmatambo - Tarma
Junín.-

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 059-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 24 de agosto de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIS ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 059-2017

Usuario: **VICTOR LIMACHE CARBAJAL**
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 VICTOR LIMACHE CARBAJAL interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona, el 24 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: *“mi reclamo merita sobre la pista que se encuentra en mal estado por levantar la capa asfáltica y lo dejaron como un rompemuella que está ocasionando rotura de muelle y las bolsas de aire esta pista se encuentra hace más de 20 días y es desde Chicla hasta San Bartolomé. Y factura de peaje el día 24-08-17”*

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, le informamos que nos encontramos en la etapa de reparación del sector dañado por el fenómeno natural “Niño Costero”, siendo el proceso constructivo el fresado para eliminar el pavimento dañado y colocación de mezcla asfáltica., incluyendo compactación. Asimismo, la vía se encuentra parchada en diversos tramos desde Chicla hasta Matucana, desapareciendo los desniveles que usted bien ha indicado. Tenemos programado culminar con los parchados hasta llegar a San Bartolomé a fines de este mes de setiembre.



Foto 1: Parchado entre Chicla y Matucana



Foto 2: Parchado terminado sector Matucana





DEVIANDES

(511) 717 3600

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

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 al usuario que nos encontramos en la etapa de reparación del sector dañado por el fenómeno natural "Niño Costero", y los desniveles advertidos Chicla hasta Matucana ya han sido parchados, y tenemos programado culminar con los parchados hasta llegar a San Bartolomé a fines de este mes de setiembre.

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 Jr. Pasco s/n, Tarmatambo, Tarma, Junín.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.


DEVIANDES SAC
Efraín Rondinel Cornejo
Gerente Técnico