



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2017-10-0921

Lima, 07 de setiembre de 2017.

Señor:
MARIO TOMATEO ENCISO
M Lote 2, Las Brisas de Villa - Chorrillos
Lima.-

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 061-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 01 de setiembre 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° 061-2017

Usuario: **MARIO TOMATEO ENCISO**
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 **MARIO TOMATEO ENCISO** interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona, el 01 de setiembre 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: *"Reparar la carretera frente a puente San Juan"*

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, informamos al usuario que el desnivel que presentaba el sector de la vía Km. 70 al Km. 71 del sub Tramo 1: Puente Ricardo palma – la Oroya, ha sido reparado con una capa nivelante de mezcla asfáltica en caliente, por lo que se da por atendido el reclamos del usuario.



Foto 1: Km 70 al Km 71 Colocación y compactación de capa nivelante. (06.09.2017)

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 el desnivel que presentaba el sector de la vía Km. 70 al Km. 71 del sub Tramo 1: Puente Ricardo palma – la Oroya, ha sido reparado con una capa nivelante de mezcla asfáltica en caliente, por lo que damos por atendido su reclamo.

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 Mz. M, Lote 2, Las Brisas, Villa y Calle Tokio Mz., Lote C (SUBLT C ESPALDA DE FABRICA BRAHMA), Lurigancho, Lima.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

.....
Ing. EFRAIN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico

