

2018-10-1022

Lima, 23 de noviembre de 2018.

Señor:

MAURICIO HUAMAN RIVEROS

Av. Buenos Aires Mza. AF Lote 9 Santa Eulalia

Lima.-

+hoursexpress2012@gmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 023-2018.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de saludarlo y del mismo modo remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 05 de noviembre de 2018 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC


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

Expediente N° 023-2018

Usuario: MAURICIO HUAMAN RIVEROS
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 15 de noviembre de 2018

VISTO:

El reclamo del usuario MAURICIO HUAMAN RIVEROS interpuesto el 05 de noviembre de 2018 en la unidad de peaje Corcona.

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: ***“Señores que trabajan en DEVIANDES no tienen limpia la carretera central ya que en el Km 49 entrada de CETEMÍN, se encontró una estructura metálica que ocasionó la ruptura de mi tanque de gasolina y que casi me ocasiona un accidente a mi vehículo de placa H11 244. Como pueden tener objetos de esa magnitud y de metal que pueden generar accidentes porque no mantienen limpia la carretera, ahora quien me soluciona los daños causados a mi vehículo. Prueba que acompaña el reclamo: Estructura metálica. Observaciones: Por favor necesito que lo arreglen o hagan responsables de los daños ocasionados a mi vehículo. Placa H11 244 hora 20:12 p.m.”.***

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

Que, el Coordinador Servicios a Usuarios informa que el día 05 de noviembre de 2018, a las 20:12 horas, el usuario Mauricio Huamaní Riveros se presentó en la Unidad de Peaje Corcona para suscribir un reclamo referente a un objeto metálico que encontró dentro de la carretera central a la



altura del kilómetro 49 del Sub Tramo 01 referencia entrada al Tecnológico Minero CETEMÍN, el cual le produjo una avería en el tanque de combustible de su vehículo y solicita que se asuma la reparación.

Que, el día y la hora del suceso indicado por el usuario, hubo 02 unidades que estuvieron en recorrido por el kilómetro que menciona el usuario en el **REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS** de la Unidad de Peaje Corcona, lo que detallo a continuación:

Unidad	Placa	Partida		Hora de partida	Llegada		Hora de llegada
		km	Lugar		km	Lugar	
Grúa de Arrastre 06	ANQ 773	Km 52	Cocachacra	19:20	Km 48	Corcona	19:30
Ambulancia 01	EUB 396	Km 95	San Mateo	18:33	Km 48	Corcona	19:46

Que, durante el recorrido de dichas unidades, estas no reportaron ningún objeto caído dentro de la vía, ya que la última unidad que recorre pasó por el Km 49 aproximadamente a las 19:40 horas; habiendo una diferencia de 32 minutos de la hora que el usuario suscribe el reclamo en la Unidad de Peaje Corcona 20:12 horas.

Que, en el lugar donde el usuario indica haber tenido dicho incidente, existe una señal reglamentaria que regula el límite de velocidad permitido (35 km/h), en el sentido de tránsito La Oroya – Lima, límite de velocidad que permite hacer maniobras defensivas de manejo con anticipación ante cualquier eventualidad que se presente.

Que, asimismo, este objeto metálico que presenta el usuario como prueba de dicho incidente pudo haberse desprendido de aquellos vehículos que transportan chatarra desde la zona centro hasta la capital Lima, vehículos que circulan en cualquier horario por la carretera central.

Que, por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente resolución al usuario.

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