

Expediente N° 003-2019

Usuario: **SARA REYES TINOCO**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES**
Materia: **Otro**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 01 de abril de 2019

VISTO:

La información del usuario **SARA REYES TINOCO** consignada el 19 de marzo de 2019 en el Libro de Sugerencias y Reclamos de la página web de DEVIANDES.

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 DEVIANDES.

Que, la Cláusula 8.7 del citado Contrato de Concesión establece que DEVIANDES 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 coloca la siguiente información: *"Buenas Tardes, solicito información sobre la póliza que mantiene la concesionaria DEVIANDES la misma que se encuentra ubicada en el peaje de QUIULLA (tramo La Oroya - Huancayo) Exijo información clara y oportuna, pues mis padres tuvieron un accidente con fecha 09.09.2013 (hora aprox que pasaron por el peaje 12:00 - 2:00 pm) en dicha vía, favor precisar que documentos debo presentar para acceder a la cobertura. Atentamente Sara Reyes Tinoco DNI 43591898."*

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 no cuenta con una Póliza de Seguro contra Accidentes de Tránsito por Negligencia de Terceros.

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 correo electrónico del usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.