



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

2023-10-0223

Lima, 08 de marzo de 2023.

Señor:
LEO DAN OTAROLA
Jr. Los Portales s/n Pilcomayo – Huancayo.
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 006-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 16 de febrero de 2023 en la Unidad de Peaje Quiulla.

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° 006-2023

Usuario: LEO DAN OTAROLA
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 07 de marzo de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 16 de febrero de 2023 en la Unidad de Peaje QUIULLA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: "*Reparación de mi vehículo Tucson M2K443 capot pintura por caída de barrera en carril de cobranza. M2k443. 13:55 HRS.*"
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Que, luego de la verificación de los videos respectivos lamentamos lo acontecido, pero informamos que este hecho se suscita cuando el USUARIO termina de efectuar el pago de peaje, delante de su vehículo se cruzó una vendedora ocasionando que se active el sensor y seguido a ello baje la barrera del carril 3 antes de tiempo, cayendo en el capot del vehículo del USUARIO.
7. Que, es importante señalar que en repetidas oportunidades se ha solicitado a las personas que se dedican a la venta ambulatoria que no transiten por la zona de cobro por un tema de seguridad, pero lamentablemente continúan esta actividad, lo cual también hemos advertido a los Municipios.
8. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

RESUELVE:

Primero: Declarar procedente el reclamo del usuario, manifestando que este hecho se ha suscitado por la imprudencia de una vendedora ambulante que al transitar por el carril 3 activa el sensor y esto ocasiona que la barrera caiga en el capot del USUARIO.

Segundo: Hacer de conocimiento del USUARIO, que contra la presente resolución, podrá interponer los medios impugnatorios señalados en el artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversia de OSITRAN, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, la cual deberá ser dirigida a la Gerencia General de DEVIANDES S.A.C.

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
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL