

2015-30-0577

Lima, 10 de junio de 2015.

Señor:
ALBERTO ARRESCURRENAGA GUERRA
Av. El Carmen N° 741 Surco
Lima

Asunto: Respuesta de reclamo.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 045-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 03 de junio de 2015.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



.....
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

Expediente N° 045-2015

Usuario: **ALBERTO ARRESCURRENAGA GUERRA**
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con el mantenimiento de la vía**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 08 de junio de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario ALBERTO ARRESCURRENAGA GUERRA del 03 de junio de 2015.

CONSIDERANDO:

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que la Cláusula 8.7 del 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 el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que el 03 de junio de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Casaraca, el siguiente reclamo:

“A la altura Cochao Alto existe piedras grandes en la pista y al cruzar con un vehículo de carga ancha impacto mi vehículo de placa F2Y 291 contra la piedra originando daños en mi neumático.

“Se supone que DevianDES efectúa controles de la carretera para mantenerla óptima, sin embargo existen muchas piedras en la carretera”.

“Sírvanse reponer o reparar el aro y neumático del vehículo placa F2Y 591”.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, con relación al mantenimiento de la vía en el sector de Cochas Alto, queremos manifestarle dicho sector no se encuentra comprendido dentro del tramo de nuestra Concesión (Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco) por lo que su reclamo resulta improcedente. Recomendamos acudir a las autoridades gubernamentales competentes para la atención de su reclamo.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario, puesto que el sector Cochas Alto no se encuentra comprendido dentro del tramo de nuestra Concesión (Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco), no siendo responsabilidad de este Concesionario el mantenimiento de la vía en dicho sector.

Segundo: Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario 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 correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

Libro de Actas



De:

RUC

Nombre o Razón Social:

de

del

ANEXO 1

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA - LA OROYA - HUANCAYO Y LA OROYA - DV. CERRO DE PASCO

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: CASARACRA

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (según ámbito de competencia)

Nombre y Apellido completos:	ALBERTO ARRESCUZCENAGA GUERRA		
Nº Documento de identidad:	44019934		
Domicilio legal/procesal:	AV. EL CARMEN 241 SURO LIMA		
Correo electrónico:	albert0105610@hotmail.com		
Razón social (en caso de empresa):			
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha:	03 JUN 2015	
Teléfono:	974213369 - 2740936	Recibido por:	
Firma o huella digital:		SANTA AYALA E.	

Reclamo () o Sugerencia (): Favor llenar con letra clara y legible, consignando la indicación de la pretensión solicitada

A LA ACTURA COCHA ALTO EXISTE PIEDRAS GRANDES EN LA RUTA Y AL CRUCE CON UN VEHICULO DE PLACA ANCHA IMPACTO MI VEHICULO DE PLACA F24-291 EN CONTRA LA PIEDRA ORIGINAL DANDO EN MI NEUMATICO

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión

SE SUPONE QUE DEVIANDES EFECTUA CONTROLES DE LA CARRETERA PARA MANTENERLA OPTIMA SIN EMBARGO EXISTEN MUCHAS

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo

PIEDRAS EN LA CARRETERA

Adjunta copia de DNI: Si () No ()

Observaciones:

SIRUANSE REPONER O REPARAR EL ARD Y NEUMATICO DEL VEHICULO PLACA F24-591

¹ En caso autorice a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio.

HCEA 07:39