

**2016-10-0299**

Lima, 07 de marzo de 2016.

Señora:  
**GUISELA EGÚSQUIZA MEDINA**

gem2103@gmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 001, Expediente 007-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 25 de febrero de 2016 por la página web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
**LUIGI ALEJANDRO CROVETTO**  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 007-2016**

Usuario: **GUISELA EGÚSQUIZA MEDINA**  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES  
Materia: Reclamo relacionado con la prestación del servicio

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 07 de marzo de 2016

**VISTO:**

El reclamo del usuario **GUISELA EGÚSQUIZA MEDINA**, presentado el 25 de febrero de 2016 a través de la página web de DEVIANDES.

**CONSIDERANDO:**

Que, el 27 de setiembre de 2010, mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transportes 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, el “REGLAMENTO”), publicado en el Diario Oficial “El Peruano”, el 04 de marzo de 2014.

Que, 25 de febrero de 2016, el usuario **GUISELA EGÚSQUIZA MEDINA** interpuso en la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

**“LLEVA MAS DE UNA HORA, LLAMANDO A ESTOS TELEFONOS Y NADIE RESPONDE EN LOS 3 RPC 965401911 RPM #951504911 FIJO 7199911, HE QUERIDO COMUNICARME CON LA FINALIDAD DE SABER SI SE HA PRESENTADO PROBLEMAS DE HUAYCOS EN LA CARRETERA CENTRAL EL DIA DE HOY, A FIN DE SABER SI PUEDO VIAJAR. SUGIERO QUE REVISEN SI EFECTIVAMENTE EL PERSONAL DEDICADO A ATENDER POR ESTA VIA, CUMPLA CON SU TRABAJO, DE MODO TAL QUE NO CAUSE MALESTAR EN LOS USUARIOS. MUY AGRADECIDA SI RECIBO ATENCION A ESTE RECLAMO”**

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

Que, a las 18:00 horas del día 25 de febrero de 2016, las fuertes lluvias que cayeron en el centro del país, ocasionaron el huayco a la altura de la quebrada Tambo de Viso, kilómetro 83 de la Carretera Central. Consecuentemente dichas lluvias causaron un incremento del caudal del río Rímac y el huayco de la quebrada afluente sacó de su curso a dicho río, lo que ocasionó el desbordamiento del río llegando a inundar la pista, con lo cual inmediatamente se informó a la PNP quién ordenó el cierre de la vía que indudablemente generó que los usuarios de la vía queden varados a consecuencia del cierre de la Carretera Central por el evento de fuerza mayor o caso fortuito ocurrido en la zona de Huarochiri.

Que, en relación a su reclamo, le informamos que habiéndose suscitado a las 18:00 horas el evento de fuerza mayor o caso fortuito por el huayco en la quebrada Tambo de Viso entre los kilómetros 79 al 83 del Sub Tramo 1 de la Carretera Central, las líneas telefónicas de nuestra Central de Atención de Emergencia comenzaron a recibir y realizar las llamadas de emergencias, lo cual posiblemente durante el momento que usted se comunicó con los números indicados en su reclamo, entre las 18:41 a 19:41, nuestras líneas se encontraban saturadas.

Que, sin perjuicio de lo indicado en el párrafo precedente, agradecemos su comunicación, por lo cual revisaremos nuestro sistema de recepción de llamadas en nuestra Central de Atención de Emergencia, y procederemos a realizar las acciones preventivas o correctivas que sean necesarias con la finalidad de que estos hechos no vuelvan a ocurrir.

Por lo expuesto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES

**RESUELVE:**

**Primero:** Informar al Usuario que agradecemos su comunicación, razón por lo cual revisaremos el sistema de recepción de llamadas de nuestra Central de Atención de Emergencia, y procederemos a realizar las acciones preventivas o correctivas que sean necesarias con la finalidad de que estos hechos no vuelvan a ocurrir. Sin embargo, es preciso indicar que la líneas estuvieron saturadas durante las primeras horas de suscitado el evento de fuerza mayor o caso fortuito ocasionado por el huayco que cayó de la quebrada Tambo de Viso.

**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 del usuario.

**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