



CARGO

RESOLUCIÓN N° CCCH-002-GO-NJRH-2023

Lima, 17 de mayo del 2023

Referencia:

Hoja Reclamación N°: 01-000051
Día : 25-04-2023
Reclamante : DONGLER ERNESTO BENITO ERAZO
DNI N° : 08643781
Dirección : Calle Jose Olaya N° 169-Huaral-Rosario A



VISTOS

Con fecha 25 de abril del 2023 el señor Dongler Ernesto Benito Erazo identificado con DNI N° 08643781 (en adelante Sr Benito), domiciliado en calle Jose Olaya 169-Huaral- Rosario A, interpuso un reclamo vía el libro de reclamaciones.

CONSIDERANDO

Con fecha 25 de abril del 2023, el señor Benito interpuso un reclamo en el libro de reclamaciones.

Visto el informe N° INFORME N° 004 – 2023 MARCH/RCV de fecha 06 de mayo del 2023 de nuestro ingeniero residente de Conservación, el cual informa:

- Las progresivas específicas del reclamo es en km 42+700 al km 42+800
- En el sector materia del reclamo el Concesionario ha desarrollado las actividades de manera inmediata para la atención de la emergencia vial extraordinaria en el mes de abril 2023, tal como se evidencia en las imágenes presentadas.
- Se informa que no es cierto que el concesionario haya limpiado la vía afectando el canal (Cuneta).
- Así mismo las medidas definitivas tendientes a recuperar los estándares exigidos en el Contrato de Concesión son parte del informe técnico que se encuentra en proceso de revisión por parte del Concedente.
- En ese sentido al depender de la aprobación del informe técnico por parte del Concedente con el cual nos autoriza el uso de los recursos de la cuenta de emergencia vial extraordinaria para la ejecución de las medidas definitivas; se configura como un reclamo particularmente complejo por lo que se ha ampliado el tiempo de respuesta hasta 30(treinta) días.

En ese sentido con el informe N° 004 – 2023 MARCH/RCV se acredita que el Concesionario si ha desarrollado trabajos de atención de la emergencia extraordinaria el día 25 de abril del 2023, antes de la interposición del presente reclamo en análisis.

Por lo que en atención a lo anterior corresponde declarar infundado el presente reclamo interpuesto en el libro de reclamaciones N° 01-000051 en la unidad de peaje Huataya.

Se Adjunta Informe N° 004-2023 MSTCH/RCV


21/05/2023
Voto 4.38 P
DNI 08643781



181 Of 201
46-3989
PERU

SE RESUELVE

- Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 01-00051 interpuesto por el señor Dongler Ernesto Benito Erazo en el peaje Huataya, por los fundamentos explicado en la parte considerativa de esta resolución.

Nadia Ruiz Hidalgo
Gerente de Operaciones
Chancay - Acos s.a

NOTARIA RAMOS ZEA
Calle Benjamín Vizquerri 181 Of 201
Horario: Lunes a Viernes
8 a.m. a 1 p.m. - 3 p.m. a 6 p.m.
Telefax 246-3989
HUARAL - PERU



C E R T I F I C O: QUE, EL DÍA DE HOY, SIENDO LAS 16:38 HORAS, EL ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL N° 275 - 2023 HA SIDO ENTREGADA EN LA DIRECCION INDICADA EN EL ANVERSO, SIENDO REPCIONADA POR UNA PERSONA DE SEXO MASCULINO, QUIEN LUEGO DE LEER EL DOCUMENTO DIJO SER **EL DESTINATARIO**, QUIEN LUEGO DE LEER EL PRESENTE DOCUMENTO, FIRMO ESTE DUPLICADO. -----
HUARAL, 23 DE JUNIO DEL 2023. -----

M



EDWIN J. RAMOS ZEA
NOTARIO - ABOGADO
HUARAL



INFORME N° 004 – 2023 MARCH/RCV

A : Ing. Nadia Ruiz Hidalgo.
Gerente de Operaciones
CONSORCIO CONCESIÓN CHANCAY – ACOS S.A.

C.C : Ing. Walter Niño Arbulú

De : Ing. Marco Antonio Requejo Chávez
Residente de Conservación Vial.
CONSORCIO CONCESIÓN CHANCAY – ACOS S.A.

Asunto : Atención de Reclamo N° 000051 – Del 25-04-2023 (libro de reclamaciones).

Referencia :

- a) Carta Administrativa de fecha 04-04-2023.
- b) Libro de reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000051.

Fecha : 06 de Mayo del 2023.

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez remitirle el presente informe **“Atención de Reclamo N° 000051 – Del 25-04-2023”** realizada por el **Señor Dongler Ernesto Benito Erazo** con Domicilio en la calle Jose Olaya 169- Huaral Rosario “A”

1.0 ANTECEDENTE:

- 1.1 Con fecha 04-04-2023 el concesionario recibe la carta firmada por el Señor Dongler Ernesto Benito Erazo solicitando el retiro de la tierra y arena que se ha depositado al costado de la vía.
- 1.2 Con fecha 25/04/2023 el Señor Dongler Ernesto Benito Erazo realiza su reclamo a través del libre de reclamaciones, hoja de reclamación N° 000051, reclamo que tiene el mismo tenor del ítem 1.1.

2.0 ANALISIS:

Recibido ambas comunicaciones, el suscrito realiza su análisis y da conocer lo siguiente.

- 2.1 En el tramo Huaral – Acos, del 10 al 21 de marzo se han producido intensas lluvias (lluvias extraordinarias) y huaicos producto de la presencia del ciclón Yaku, este evento ha producido serios daños a la infraestructura vial del Tramo Huaral-Acos.
- 2.2 Las intensas lluvias han traído como consecuencia los huaicos, en diferentes tramos de la vía, interrumpiendo el libre tránsito de los usuarios, afectando la calzada, bermas, canales de regadío y alcantarillas.

2.3 En su reclamo que realiza en Señor Dongler Ernesto Benito Erazo hace referencia a los siguiente.

DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR	RECLAMO*
<p>DETALLE: EN EL KM. 48 DE LA CARRETERA HUANA ACOS. LLAMADO VILCA ALTA (GUAYO), HAN LIMPIADO LA CARRETERA ARRIMANDO TODA LA ARENA A LA CANALETA DONDE PASA EL AGUA PARA REGAR MIS PLANTACIONES DE PALTA PRESENTE UNA CARTA CON FECHA 4 DE ABRIL DEL 2023, DETALLANDO TODO LOS POR MENORES DEL CASO, Y NO TENGO SOLUCION</p> <p>PEDIDO: SEÑORA SOLICITO LA LIMPIEZA DE LOS CANALES PARA PODER LLEGAR EL AGUA Y PODER REGAR MIS PLANTACIONES DE PALTA, POR QUE YA ESTAN MURIENDO MUCHOS DE ELLOS POR FALTA DE AGUA, ASIMISMO PODEN COLOCAR TUBOS POR PODER CRUZAR LA PISTA, O APERTURAS CON MAQUINA PARA PODER MOVER LA TIERRA QUE HA DERRAMADO AL LADO DE LA CARRETERA, LO QUE QUIERO ES SOLUCION RAPIDA.</p>	<p>FIRMA DEL CONSUMIDOR DN 0664370</p>
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR	

2.4 El suscrito informa que los hechos ocurridos por el ciclo Yaku se configuran como un caso fortuito y con el arrastre de material producto de los huaicos ha colmatado la cuneta, estructura que utiliza el propietario para trasladar las aguas a sus plantaciones, por lo tanto, no es cierto que el concesionario haya limpiado la vía afectando el canal (Cuneta), lo que el concesionario ha realizado es garantizar la transitabilidad por el tramo vial.

2.5 Ahora bien, el concesionario con el ánimo de ayudar al propietario se apersono al punto con su personal y maquinaria con el fin de limpiar parte del canal (cuneta), se detallan las evidencias fotográficas de los trabajos realizados.

Foto N° 01.- Antes de la intervención



Foto N° 02.- Realizando los trabajos de Limpieza.



Foto N° 03.- Realizando los trabajos de Limpieza.



Foto N° 04.- Trabajos Terminados.

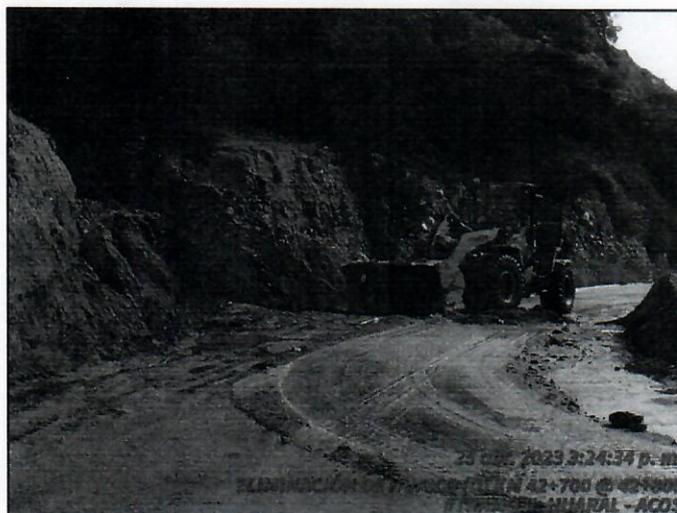


Foto N° 05.- Trabajos Terminados.



- 2.6 Así mismo dentro de la metodología establecida por el Contrato de Concesión para ejecutar las medidas definitivas, se ha presentado un informe técnico, a la fecha nos encontramos a la espera de la aprobación por parte del Concedente; el mismo que nos autorizará realizar todos los trabajos necesarios para recuperar los estándares exigidos en el contrato de concesión.

3.0 ANEXOS.

3.1 Carta Administrativa de fecha 04-04-2023.

3.2 Libro de reclamaciones – Hoja de Reclamación N° 000051.

Es todo cuanto informo a usted, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente.


Ing. Mauricio Requena Chaves
DIRECTOR DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO
CONSORCIO CHANCAY - ACOS S.A.
Chancay - Acos s.a.

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN
FECHA:	DÍA 25	MES ABRIL	AÑO 2023
			01- Nº 000051

Consortio Concesión Chancay Acos S.A.
Calle Coronel Andrés Reyes Nº 437 Dpto. 201 Urb. Jardín - San Isidro - Lima - Lima - R.U.C.: 20521011239

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: **DONGLER ERNESTO BENITO ERAZO**
 DOMICILIO: **CALLE JOSE OLAYA 169 - HUARAL ROSANO "A"**
 DNI / CE: **08643781** TELÉFONO / E-MAIL: **967269674 - donglerbenito@hotmail.com**
 PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:
SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN: LIMPIEZA DEL CANAL PARA REGAR PLANTAS

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR	RECLAMO ¹	QUEJA ²
		<input checked="" type="checkbox"/>

DETALLE: **EN EL KM. 48 DE LA CARRETERA HUARAL ACOS. LLAMADO VILCA ALTA (GUAYO), HAN LIMPIADO LA CARRETERA ARRIMANDO TODA LA ARENA A LA CANALETA DONDE PASA EL AGUA PARA REGAR MIS PLANTACIONES DE PALTA PRESENTE UNA CRATERA CON FORMA Y DE ABRIL DEL 2023, DETRANANDO TODO LOS POR MENORES DEL CASO, Y NO TENGO SOLUCION.**

PEDIDO: **SEÑORA SOLICITO LA LIMPIEZA DE LOS CANALES PARA PODER LLEVAR EL AGUA Y PODER REGAR MIS PLANTACIONES DE PALTA, POR QUE YA ESTAN MURIENDO MUCHO DE MUERTE POR FALTA DE AGUA, PEDIENDO QUE SE COLOCA TUBOS POR PODER CRUZAR LA PISTA, O APERTURAS CON MAQUINA PARA PODER MOVER LA TIERRA QUE HAN DEJADO DE LIMPIAR LA CARRETERA, LO QUE QUIERO ES SOLUCION RAPIDA.**

FIRMA DEL CONSUMIDOR
DN 08643781

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:	DÍA	MES	AÑO
FIRMA DEL PROVEEDOR			

RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.
QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.