



RECIBIDO

CARGO

Lima, 28 de mayo de 2019

Carta LAMISAC-GENERAL-No. 306-2019

NOTARIA EDUARDO LAOS DE LAMA

CARTA NOTARIAL N° 305310

Señora

[Redacted name and address]

29 MAY 2019

Este Documento no ha sido redactado en esta Notaria

Asunto: Respuesta a reclamo de fecha 22.05.19

Estimados señores:

Nos dirigimos a usted en el marco de la ejecución del Contrato de Concesión del Proyecto Línea Amarilla suscrito entre la Municipalidad Metropolitana de Lima (en adelante, la "MML" o el "Concedente") y Línea Amarilla S.A.C. (en adelante, "LAMSAC" o el "Concesionario") con fecha 12 de noviembre de 2009, y modificado mediante la Adenda 1 de fecha 13 de febrero de 2013, la Adenda 2 de fecha 02 de octubre de 2015 y la Adenda 3 de fecha 15 de abril de 2016 (conjuntamente en adelante, el "Contrato de Concesión"), con la finalidad de dar respuesta al reclamo interpuesto por usted mediante nuestra página web<sup>1</sup> (en adelante, el Reclamo), relacionado al robo cometido por personas no identificadas dentro del Túnel el 20 de abril de 2019 (en adelante, el Hecho), mediante el cual nos solicita:

- 1) La entrega de copia de los videos de seguridad del 20 de abril de 2019 a las 23:15 horas en un plazo perentorio de 48 horas.
- 2) La devolución de los artículos robados por la suma de US\$30,000.00 (Treinta y 00/100 Dólares Americanos).

Sobre el particular, le manifestamos lo siguiente:

A. Sobre la entrega de copia de los videos de seguridad

- 1) En primer lugar, es necesario precisar que LAMSAC ha enviado a la Policía Nacional del Perú una copia de los videos de seguridad que registraron el Hecho, de conformidad con lo solicitado por dicha institución.

En ese sentido, siendo que el material fílmico ya fue debidamente remitido a las autoridades competentes de conformidad con la legislación vigente, le sugerimos dirigirse a dicha institución para recabarlo dentro del procedimiento que resulte aplicable.

B. Sobre la devolución de los artículos robados

- 3) Asimismo, debemos precisar los siguientes aspectos en virtud a los cuales no corresponde proceder a la devolución y/o pago de lo solicitado en el Reclamo:

- a) Las competencias sobre seguridad ciudadana recaen en la Policía Nacional del Perú, de conformidad con el Art. 166 de la Constitución Política del Perú de 1993 y el Art. III del Título



NOTARIA L  
Jr. Santo Domingo  
☎ 202-4120



Preliminar y el Art. 2 del Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú. Del mismo modo, es dicha institución –y no LAMSAC– la que tiene entre sus funciones el “Prevenir, combatir, investigar y denunciar la comisión de los delitos y faltas previstos en el Código Penal y leyes especiales”.

- b) El Hecho fue una situación llevada a cabo por terceras personas no identificadas, por lo que no existe relación de causalidad alguna entre LAMSAC y el Hecho.
- c) La ocurrencia del Hecho no implica en modo alguno el incumplimiento de las obligaciones a cargo de LAMSAC previstas en el Contrato de Concesión, así como tampoco de una obligación prevista en la ley.

En atención a lo anterior, no corresponde que LAMSAC efectúe devolución alguna conforme a lo solicitado en el Reclamo.

C. Sobre otras afirmaciones señaladas en el Reclamo

- 4) Sin perjuicio de lo indicado en los acápites anteriores de la presente, consideramos necesario precisar las siguientes afirmaciones contenidas en el Reclamo:

- a) Usted no habría “recibido ninguna disculpa formal ni explicación” sobre el Hecho

Nuestro Gerente de Comunicaciones y Sostenibilidad, Sr. [REDACTED] se puso en contacto directo con usted a través de Facebook (Messenger) el 1 y 2 de mayo de 2019, así como a través del grupo “Datos de Molineros” de dicha red social, a efectos de expresarle nuestra solidaridad por el Hecho ocurrido y manifestarle que las competencias en materia de seguridad ciudadana son de titularidad de la Policía Nacional del Perú (Adjuntamos las capturas de pantalla respectivas). Incluso, usted recibió el mensaje y mantuvo un diálogo en relación al Hecho.

En ese sentido, la afirmación –antes referida– contenida en el Reclamo deviene en inexacta.

- b) LAMSAC no contaría con un “libro de reclamaciones ni documento físico alguno en donde los usuarios puedan anotar (...) los reclamos”

LAMSAC no se encuentra obligado a contar con un Libro de Reclamaciones debido a que se encuentra fuera del ámbito de aplicación del Reglamento del Libro de Reclamaciones (Decreto Supremo N° 011-2011-PCM) delimitado en su Art. 1, ya que no constituye un proveedor con “Establecimiento comercial abierto al público”; del mismo modo, cabe precisar que no resulta aplicable a LAMSAC el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante la Ley N° 29571 (en adelante, el Código de Protección del Consumidor) al no existir una relación de consumo –en los términos de la norma– entre LAMSAC y los usuarios de las vías concesionadas.

No obstante, nuestra representada cuenta con un sistema integral de atención de reclamos de usuarios, que se encuentra compuesto por los mecanismos y/o canales señalados a continuación:

- o Call Center: 0800-200-80 (y/o al número 980 660 000). Cabe destacar que la atención de nuestro Call Center es de 24 horas, durante los 365 días del año (incluyendo feriados y días festivos).



2

NOTARIA LA  
Jr. Santo Domingo I  
B 262-4120





- E-mail: servicioalcliente@lamsac.pe, a través de la cual los usuarios pueden hacernos llegar sus reclamos.
- Formulario web: En nuestra página web <http://lamsac.com.pe/> se encuentra una sección especial de "Atención al Usuario" donde los usuarios pueden completar un formulario para comunicarnos su reclamo. Precisamente, este fue el canal utilizado para interponer el presente reclamo.
- Mesa de Partes LAMSAC: En nuestra oficina corporativa, ubicada en la Av. El Derby N° 250 – Of. 1701-1801, Surco.
- Atención presencial: Cualquier usuario –si lo estima pertinente– puede acudir a nuestra oficina corporativa y ser atendido de manera presencial.
- Requerimientos provenientes de encuestas: Nuestra representada realiza encuestas de satisfacción de usuarios y, como parte de tales actividades, retoma contacto con usuarios que previamente hubiesen sido atendidos a través de los canales previamente descritos. Dentro de este proceso de retroalimentación, es posible que se generen nuevos requerimientos por parte de los usuarios, que son debidamente tramitados por LAMSAC mediante nuestro sistema de atención al usuario

c) LAMSAC no habría prestado la atención adecuada después de ocurrido el Hecho

La atención proporcionada por LAMSAC consistió, por un lado, en reportar por vía telefónica a la Policía Nacional del Perú (Central de Emergencias) sobre la ocurrencia del Hecho y, por otro lado, en desplegar la asistencia a los usuarios afectados por el Hecho a través de un Supervisor MAV (Monitoreo de Auxilio Vial), una Brigada de Rescate y una unidad vehicular de Auxilio Vial. Más aún, el apoyo y la asistencia prestadas por LAMSAC incluyó también el traslado de su persona hacia las dependencias de la Policía Nacional del Perú después de ocurrido el Hecho, así como el traslado hacia su vivienda.

Como hemos indicado en los acápites anteriores, las competencias sobre seguridad ciudadana no corresponden a LAMSAC sino a la Policía Nacional del Perú, por lo que nuestra representada no puede ser responsable por el tiempo de respuesta de dicha institución en relación al Hecho.



En atención a las razones que les hemos expresado, dentro del plazo previsto en la Ordenanza N° 1097 les comunicamos nuestra decisión de declarar Infundado el Reclamo (signado con el correlativo [REDACTED]). En armonía con ello, no corresponde acceder a lo solicitado en el mismo.

Sin otro en particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

Apoderado  
LINEA AMARILLA S.A.C.  
JR / JCJ



LAMSAC  
Av. El Derby 250, Piso 17 - 18  
Edificio Capital Derby, Monterrico - Surco  
Tel: 0051-1-612-1500  
[www.lamsac.com.pe](http://www.lamsac.com.pe)

**NOTARIA LAOS DE LAMA**  
Jr. Santo Domingo N° 291 · Jesús María  
☎ 202-4120 ☎ 461-7935



CARTA NOTARIAL N° 305310 =====  
CERTIFICO: QUE, EL ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL, HA SIDO DILIGENCIADO EN LA DIRECCIÓN  
CONSIGNADA: [REDACTED]  
A LAS 16:50 HORAS DEL DÍA 29/05/2019, SIENDO ATENDIDO POR UNA PERSONA QUE MANIFESTO  
SER [REDACTED] QUIEN PROCEDIÓ A COMUNICARSE A TRAVES DEL INTERCOMUNICADOR CON  
[REDACTED] MANIFESTANDO HABER SIDO ATENDIDO POR LA DESTINATARIA, Y QUIEN LE INDICO  
QUE SE DEJARA LA PRESENTE CARTA NOTARIAL EN RECEPCIÓN (QUE SE ENCUENTRA UBICADA EN [REDACTED]  
[REDACTED], SIENDO RECEPCIONADA POR DICHA PERSONA QUE DIJO LLAMARSE [REDACTED] QUIEN MANIFESTO  
SER [REDACTED] AL ILUSTRARSE DE SU CONTENIDO, RECIBIO, SELLO Y FIRMO EL  
CARGO.=====

ASIMISMO SE DEJA CONSTANCIA QUE LA CARTA FUE ENTREGADA CONJUNTAMENTE CON UN ANEXO CONSTITUIDO  
POR 04 PÁGINAS CUYAS COPIAS SE ADJUNTAN.=====

JESUS MARÍA, 29 DE MAYO DEL 2019.

NOTARIA LAOS F  
Jr. Santo Domingo N° 291  
202-4120

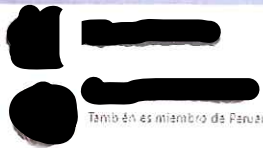


Notaria  
J.V.F.  
Laos de Lima

*Eduardo*  
EDUARDO LAOS DE LAMA  
NOTARIO DE LIMA

NOTARIA LAOS DE LAMA  
Jr. Santo Domingo N° 291 - Jesús María  
☎ 202-4120 📠 461-7935





También es miembro de Ferianos el Mundial de Rusia 2018

3 MAY 2019 10:11

En Lima, Sr. [redacted] trabajo en LAMSAC VINCI Highways soy el Gerente de Comunicaciones y Sostenibilidad. Vi tu publicación en Datos de Malineros y comente lo siguiente:

Lamentamos y nos solidarizamos con ustedes por los terribles momentos que experimentaron en el asalto. Mas allá del robo de artículos personales, sentir que tu vida y la de tus seres queridos esta en peligro es la peor sensación.

Lamentablemente a muchos nos ha pasado en Lima. Nos roban en la puerta de la casa, en la calle, en los restaurantes, en los malls y en los paraderos. Según #LimaComoVamos, la percepción de inseguridad ciudadana en Lima se incrementa: solo el 11.6% de los limeños considera que se sienten seguros. Es más, para el 56% de limeños el principal problema de seguridad ciudadana en Lima son los robos callejeros.

El problema no es ajeno a nosotros (no somos una isla en Lima) como lo lamentablemente lo has experimentado hace dos semanas y es la primera vez que ocurre en más de 7 millones de transitos y la única hasta hoy, desde que abrio esta vía expresa.

Todos necesitamos una Policía Nacional, eficaz y eficiente, que nos garantice la seguridad y tranquilidad que ansiamos a todos nosotros en todo momento y en todo lugar, seamos conductores y/o peatones, y limeños en general. La PNP es la que tiene la atribución y competencia en materia de seguridad ciudadana y ellos hacenlo mejor que pueden. Ciertamente juntos debemos contribuir a erradicar esto. Si podemos hacerlo y no sólo con la prevención que nos corresponde a cada uno. Desde nuestra concesion vial, hacemos el mejor esfuerzo en el marco de nuestras atribuciones y competencias. En tu caso, la alerta a la PNP se genero inmediatamente ocurrio el incidente, lo cual fue detectado por las cámaras. Felizmente no paso nada con la integridad fisica de tu familia (los mensajes emitidos a través de los peallantes buscaban resguardarlos de vehiculos que podrian arrojellarlos); luego apareció el auto de auxilio de nuestro equipo en la via, el cual llegó antes que la Policía y estuvo al lado de Uds. Brindando apoyo en los trámites posteriores, aunque de hecho esto no borrara para nada la mala experiencia vivida. ¿Como se puede reponer uno de una experiencia así? No es fácilmente.

Finalmente, sepan todos que mantenemos el compromiso y apoyo de la PNP para garantizar seguridad las 24 horas a todos los que circulan por las vías. Es nuestro compromiso de largo plazo: no solo fluidez y ahorro de tiempo, con nuestros clientes y con todos Uds.

Tal como mi colega [redacted] te manifesto a tu esposo telefonicamente hace unos dias estamos a su disposicion, si aun lo consideran conveniente.

Saludos.

3 MAY 2019 02:35

NOTARIA LAC  
Jl. Santo Domingo No.  
202-4120



DE LAMA  
91 - Jesús María  
461-7935

Compañía. El tránsito no para, todo con la inseguridad que se nos vino encima, los mensajes emitidos a través de los parlantes buscaban resguardarlos de vehículos que podrían atropellarlos, luego apareció el auto de quillío de nuestro equipo en la vía, el cual llegó antes que la Policía y estuvo al lado de Uds., brindando apoyo en los trámites posteriores, aunque de hecho esto no borrará para nada la mala experiencia vivida. ¿Como se puede reponer uno de una experiencia así? No es fácil ciertamente. Finalmente, sepan todos que mantenemos el compromiso y apoyo de la PNP para garantizar seguridad las 24 horas a todos los que creyeron por las vías. Es nuestro compromiso de largo plazo - no solo fluidez y ahorro de tiempo- con nuestros clientes y con todos Uds.

Tal como mi colega [Redacted] le manifestó a tu esposo telefónicamente hace unos días, estamos a su disposición, si aún lo consideran conveniente. Saludos.

2 MAR 2019 06:25

Hola [Redacted] los Medios de comunicación me están contactando para dar una entrevista como Te dijo  
Mi esposo esto tiene que hacerse público o ustedes desean alguna reunión antes con nosotros?

2 MAR 2019 06:25

Hola [Redacted] me avisas porque justo me están buscando para la Entrevista o si desean ustedes conversar antes con nosotros

Espero tu respuesta

2 MAR 2019 06:31

Hola [Redacted] Siempre estamos dispuestos a conversar con nuestros clientes. Es nuestro compromiso.

2 MAR 2019 06:32

Buenos días [Redacted] En vista que no desean reunirse con nosotros para conversar ya que hasta el momento no hemos recibido llamada alguna de parte de ustedes, lo tomaremos en cuenta, cuando nos entrevisten los medios. Cualquier consulta con mi esposo, su número es [Redacted]

OTARIA LAOS  
1. Santo Domingo N° 21  
R 202-4120

JE LAMA  
- Jesús María  
461-7935

Presentación



1 de mayo a las 05:29

Hola para todos Los que toman la Línea amarilla de regreso del aeropuerto, el sábado 20 de abril nos asaltaron abajo del túnel a mi esposo, mi suegra y a mí saliendo del aeropuerto, nos cerró un carro y bajaron tres encapuchados con pistola nos bajaron del carro, se llevaron todo lo que teníamos, el carro y todo lo que estaba dentro del carro.  
Lo peor de todo eso es que las cámaras de la Línea amarilla filmaron todo y no apareció nada hasta después de 20 minutos que por los

476 207 comentarios 813 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

Ver comentarios anteriores 104 de 156

Estimada

Trabajo en LAMSAC VINCI Highways, soy el Gerente de Comunicaciones y Sostenibilidad. Lamentamos y nos solidarizamos con ustedes por los terribles momentos que experimentaron en el asalto. Más allá del robo de artículos personales, sentir que tu vida y la de tus seres queridos está en peligro es la peor sensación. Lamentablemente a muchos nos ha pasado en Lima. Nos roban en la puerta de la casa, en la calle, en los restaurantes, en los malls y en los paraderos. Según "Lima Como Vajamos", la percepción de inseguridad ciudadana en Lima se incrementa: sólo el 11.6% de los limeños considera que se sienten seguros. Es más, para el 56% de limeños el principal problema de seguridad ciudadana en Lima son los robos callejeros.

El problema no es ajeno a nosotros (no somos una isla en Lima) como tú lamentablemente lo has experimentado hace dos semanas y es la primera vez que ocurre en más de 7 millones de tránsito - y la única hasta hoy - desde que abrió esta vía expresa.

Todos necesitamos una Policía Nacional, eficaz y eficiente, que nos garantice la seguridad y tranquilidad que anhelamos a todos nosotros en todo momento y en todo lugar, seamos conductores y/o peatones, y limeños en general. La PNP es la que tiene la atribución y competencia en materia de seguridad ciudadana y ellos hacen lo mejor que pueden.

Ciertamente juntos debemos contribuir a erradicar esto. Si podemos hacerlo y no sólo con la prevención que nos corresponde a cada uno. Desde nuestra concesión vial, hacemos el mejor esfuerzo en el marco de nuestras atribuciones y competencias. En tu caso, la alerta a la PNP se generó inmediatamente ocurría el incidente, lo cual fue detectado por las cámaras. Felizmente no pasó nada con la integridad física de tu familia (los mensajes emitidos a través de los parlantes buscaban resguardarlos de vehículos que podrían atropellarlos), luego apareció el auto de auxilio de nuestro equipo en la vía, el cual llegó antes que la Policía y estuvo al lado de Uds., brindando apoyo en los trámites posteriores, aunque de hecho esto no borra para nada la mala experiencia vivida. ¿Cómo se puede reponer una de una experiencia así? No es fácil ciertamente.

Finalmente, sepan todos que mantenemos el compromiso y apoyo de la PNP para garantizar seguridad las 24 horas a todos los que circulan

Amigos

Privacidad · Configuración · Políticas · Opciones de privacidad · Cookies · Más · Facebook © 2019

NOTARIA LAOS D  
Jr. Santo Domingo N° 291.  
☎ 202-4120  1



R. LAMA  
Jesús María  
11-7935

Biografía Reciente

Presentación

Fotos

Amigos

Privacidad Configuración Publicidad  
Opciones de anuncios de Facebook © 2019

experiencia así? No es fácil ciertamente. Finalmente, sepan todos que mantendremos el compromiso y apoyo de la PNP para garantizar seguridad las 24 horas a todos los que circulan por las vías. Es nuestro compromiso de largo plazo -no solo suidez y ahorro de tiempo- con nuestros clientes y con todos Uds.

Me gusta Responder 3 sem

Me gusta Responder 3 sem

gracias por el comentario tan extenso pero la única que he leído es una justificación y confirmación que las personas que usen el sistema de LAMSA carecen de seguridad al transitar por dicha vía luego de sufragar un peaje obligatorio. Como Bien dice personal de la consecuencia (no personal capacitado) y se acercó para NO DECIR NADA, MIRARNOS DESDE DENTRO DEL VEHICULO Y OMITIR SOCORRER-NOS O EMPEZAR A CUMPLIR ALGÚN PROTOCOLO DE SEGURIDAD, como bien dices somos los Primeros en ser asaltados y a mano armada y vistos por sus cámaras sin que exista una actuación inmediata por parte del protocolo de seguridad que deberían de tener, la indignación por parte de nosotros fue que ustedes vieron todo y lamentablemente no hicieron nada. Es verdad que existe inseguridad alarmante en nuestra ciudad por ello los Ciudadanos optamos por transitar por supuestas vías seguras y como dices minimeamos la LAMSA los delincuentes de esta ciudad usan las vías menos seguras para cometer hechos delictivos como en nuestro caso en una vía llena de luces, llena de cámaras, llena de parlantes súper moderna pero TOTALMENTE INSEGURA. Finalmente como tú bien lo sabes y has podido ver en las cámaras de seguridad el hecho ocurrió 3 minutos después de pagar el peaje y también sabes que el Protocolo de seguridad de LAMSA fue nulo

Me gusta Responder 3 sem

Ver 7 respuestas más

Y la policía durmiendo... señor ministro del interior póngase las pilas y actúe para mejorar esta situación de inseguridad que vivimos!

Me gusta Responder 3 sem

Gracias a Dios están bien! Fuerza para superar estos momentos! Que terrible la inseguridad ciudadana... llega a tal punto que a partir de las 6 yo ya estoy metida en mi casa por terror!

Me gusta Responder 3 sem

gracias por la información y espero que todos estén bien... Un abrazo!!

Me gusta Responder 3 sem

la seguridad ciudadana está en manos de la Policía Nacional, no confundamos el servicio de mantenimiento y seguridad de una vía que brinda una empresa privada, su misión no es agarrar ladrones, esos son la policía. Zapataro a sus zapatos

Me gusta Responder 3 sem

claro que no pero si pasamos por una vía donde pagamos un peaje deben de tener un carro de auxilio en caso de cualquier ocurrencia

Me gusta Responder 3 sem

