



2014-30-0882

CARGO

Lima, 27 de agosto de 2014.

Señorita:

NECHI VANESSA GUTIERREZ LOZANO

Pasaje Maria Auxiliadora 176 2do Piso - Costado De Maestro Urb. El Tambo
Huancayo
Junín

Asunto: Respuesta de reclamo.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 054-2014.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 09 de agosto de 2014.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC


DNI: 41669232

Expediente N° 054-2014

Usuario: NECHI VANESSA GUTIERREZ LOZANO
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES
Materia: Reclamo relacionado con el mal estado de la vía

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 27 de agosto de 2014

VISTOS:

El reclamo del usuario NECHI VANESSA GUTIERREZ LOZANO del 09 de agosto de 2014, el Informe N° E-32-2014 de fecha 25 de agosto de 2014 y el Informe N° E-50-087-2014 de fecha 27 de agosto de 2014.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Contrato de Concesión suscrito el 27 de setiembre de 2010, el MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES otorga en concesión a DEVIANDES, el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco (en adelante, CONTRATO DE CONCESION).

Que, la Clausula 8.7 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que DEVIANDES abrirá un libro de sugerencias y reclamos 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que, asimismo la Cláusula 9.1 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que el cobro de la Tarifa se efectuará a través de las unidades de peaje las cuales comenzarán a ser explotadas por el CONCESIONARIO en las fechas indicadas en la Cláusula 9.4 del citado CONTRATO DE CONCESIÓN.

Que, la Clausula 9.3 del CONTRATO DE CONCESIÓN señala que el cobro de la Tarifa será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario que transite por los Subtramos de la Concesión y que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las unidades de peaje.

Que, por Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, OSITRAN 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.

Que, con fecha 09 de agosto de 2014 el usuario NECHI VANESSA GUTIERREZ LOZANO interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la unidad de peaje Corcona el siguiente reclamo:

***“Solicito ampliación y mantenimiento de la carretera central ya que en el año unas 20 veces hemos llegado a la ciudad de Lima en más de 15 horas.
Accidente de Tránsito La Oroya – Lima en el Km. 81.”***

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

Que, por Cartas Nos.2012-10-0490, 2012-10-0853, 2013-10-055, 2013-10-0057, 2013-10-0061, 2013-10-0174, 2013-10, 0175, 2013-10-0268 y 2013-10-0272, DEVIANDES ha comunicado y reiterado al MTC, el mal estado de la vía en los Subtramos Puente Ricardo Palma–La Oroya, La Oroya–Huancayo, y La Oroya–Dv. Cerro de Pasco (en adelante, SUBTRAMOS).

Que, a través del Informe N° E-50-087-2014 el Jefe de Mantenimiento Vial da cuenta del reclamo interpuesto relacionado con la ampliación y mantenimiento de la Carretera Central, señalando que: (i) el 15 de agosto de 2013, DEVIANDES recibió del MTC los SUBTRAMOS, concluyendo las Partes que los mismos no cumplen en forma total con los niveles de servicio de conservación contratado por el MTC a través de los Contratos de Servicios Nos. 145-2009-MTC/20 y 148-2009-MTC/20; (ii) el 17 de diciembre de 2013 DEVIANDES y el MTC suscriben el Acta de Suspensión Temporal de Obligaciones Contractuales referidas a las Obras de Puesta a Punto, y el 3 de abril de 2014 su Primera Adenda, mediante las cuales acuerdan suspender a DEVIANDES las actividades de CONSERVACIÓN y MANTENIMIENTO RUTINARIO a excepción de las actividades de limpieza de: calzadas y bermas, cunetas, alcantarillas, obras de arte, señalización horizontal y vertical, guardavías, juntas de dilatación de los puentes, elementos de apoyo de los puentes, derecho de vía, drenajes de superestructura y subestructura de los puentes, además de las actividades de: poda de árboles, desbroce de maleza, control y manejo de los sedimentos provenientes de las actividades antes descritas y defensa posesoria; en consecuencias la responsabilidad del estado de la vía es de cargo del MTC; (iii) de conformidad con lo establecido en la Cláusula 5.27 del CONTRATO DE CONCESIÓN, DEVIANDES No será responsable por cualquier daño sufrido por terceros y/o contra bienes de terceros que pudieran ocurrir en la vía, y que se hayan originado o tenga relación en el No cumplimiento de los Niveles de Servicio en la Vía entregada por el MTC; (iv) las Obras de Puesta a Punto en los SUBTRAMOS se iniciarán a partir del mes de Octubre, siempre y cuando, el MTC haya aprobado el Estudio Definitivo de Ingeniería de dichas Obras; (v) desde el 01 de agosto del año en curso, DEVIANDES viene realizando trabajos de bacheo desde el Km.72+000 hasta el Km. 122+570 de la Carretera Central; y (vi) respecto a la solicitud de ampliación de la Carretera Central, DEVIANDES

tiene como obligación contractual la construcción de 29 ensanches de plataforma (3er carril) en el Subtramo Pte. Ricardo Palma – La Oroya) de conformidad con el Estudio Definitivo de Ingeniería para las Obras de No Puesta a Punto.

Que, a través del Informe N° E-32-2014 el Coordinador Servicios a Usuarios da cuenta del reclamo interpuesto relacionado el accidente en el km. 81 del Subtramo Ricardo Palma – La Oroya, señalando que: (i) el día 07 de Agosto de 2014, a las 19:28 horas aproximadamente se produce el despiste y volcadura de un semi tráiler de 06 ejes a la altura del Km 81 en una curva en “U” lugar Huallatupe; (ii) la volcadura se produjo a consecuencia del exceso de velocidad con el que transitaba el semi tráiler de placa B8Y 949, el cual transportaba maderas y se dirigía a la ciudad de Lima y la invasión de carril de un automóvil quien provocó que el semi tráiler frene de manera abrupta al ingresar a la curva; (iii) el semi tráiler al momento de volcarse obstruyó el carril izquierdo y el cargamento de madera quedo disperso en el carril derecho, por lo que los usuarios comenzaron a transitar por una parte del derecho de vía del lado derecho en ambos sentidos; (iv) como acciones realizadas, se procedió a generar la incidencia N° 17963, donde se asignaron a las unidades de Grúa de Arrastre de DEVIANDES que parten de San Mateo Km 94 y Cocachacra Km 52; (v) los operadores de las Grúas de Arrastre de DEVIANDES llegaron al lugar de la incidencia, procediendo a revisar el vehículo volcado informando que el tracto del semi tráiler se encuentra operativo así como la plataforma; una vez repuesto sobre la vía se podía desplazar por sí solo; (vi) la carrocería quedo desprendida de la plataforma del semi tráiler por el peso de las maderas, siendo estas de distintos tamaños; por lo que el usuario solicito a su empresa el apoyo de otra unidad y personal para poder retirar las maderas que se encontraban dentro de la vía; (vii) el personal que solicitó el usuario a su empresa llegó a las 03:20 horas del día 08 de agosto 2014, iniciando de inmediato el recojo de las maderas el cual concluyo a las 10:30 horas, quedando libre la vía desde la última hora indicada; asimismo, DEVIANDES para agilizar el recojo de las maderas solicitó los servicios de la empresa R. MENDOZA quienes apoyaron a recoger dichas maderas; (viii) durante la atención de la incidencia los usuarios causaron desorden dentro de la vía, al querer adelantarse unos a otros ocasionando un embotellamiento en ambos carriles entre los Kilómetros 77 y 93 a pesar de la presencia de la Policía de Carreteras entre los Kilómetros mencionados; (ix) el día 08 de Agosto del 2014, después de haberse restituido el tránsito en ambos carriles se produjo otra incidencia a las 13:22 horas en el mismo Kilómetro 81 de la Carretera Central, al tratarse de un semi tráiler de 06 de placa A00 814 por un desperfecto eléctrico, lo que ocasionó nuevamente la congestión de vehículos, ante lo cual DEVIANDES envió la Grúa de Arrastre que parte de San Mateo asignado con la incidencia N° 17984, el cual concluyo a las 15:20 horas con el retiro del vehículo averiado fuera de la vía.

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,

SE RESUELVE:

Primero.- Hacer de conocimiento del usuario que DEVIANDES se encuentra realizando, desde el 01 de agosto de 2014 trabajos de bacheo en el Subtramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, Km.72+000 al el Km. 122+570 de la Carretera Central. Asimismo, para el inicio de las Obras de Puesta a Punto en los SUBTRAMOS previamente el MTC debe aprobar el Estudio Definitivo de Ingeniería de dichas Obras.

Segundo.- Hacer de conocimiento del usuario que las Obras de Puesta a Punto en los Subtramo: Puente Ricardo Palma – La Oroya, La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco se iniciarán a partir del mes de octubre, siempre y cuando el MTC haya aprobado el Estudio Definitivo de Ingeniería respectivo.

Tercero.- Hacer de conocimiento del usuario que el Estudio de Diseño de Ingeniería de las Obras de No Puesta a Punto contempla la ejecución de 29 ensanches de plataforma (3er carril) en el Subtramo Pte. Ricardo Palma – La Oroya).

Cuarto.- Hacer de conocimiento de usuario que DEVIANDES viene brindado el servicio de auxilio mecánico las 24 horas del día, con la finalidad de brindar un buen servicio al usuario.

Quinto.- 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.

Sexto.- Notificar la presente resolución al usuario en su correo electrónico: ing.vanessagl@hotmail.com.

Sétimo: Poner en conocimiento del MTC el reclamo del usuario.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



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

Libro de Actas

De _____ RUC _____
 Nombre ó 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: QUILLA

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: <u>MAURO ARVINO ALEJANDRO PARIONA</u>	
Nº Documento de identidad: <u>19891179</u>	
Domicilio legal/procesal: <u>CALLE REVOLUCION 9m. NANUMPUZUCO - TAYACAZA/HUAN</u>	
Correo electrónico ¹ :	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>11-06-14</u>
Teléfono: <u>985592936</u>	Recibido por:
Firma o huella digital: 	<u>Regul Parrogo Torales</u>

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

He observado la pista en mal estado en los kms. 85.5 - 87.4 (tramo 93 - 99.5 (curva) 104.8 - 108 - 113.6 - 119.7 - 151.2 aproximadamente donde hay huecos grandes, además de curvas en la pista en algunos puntos con curvas cerradas.

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo _____

Adjunta copia de DNI: Si (X) No ()

Observaciones: DE 131 1630

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