

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: lunes, 15 de diciembre de 2014 05:18 p.m.
Para: 'jrojas@packtel.net'
Asunto: RESPUESTA A SU RECLAMO
Datos adjuntos: CARTA 2014-30-1200 JOSE OLIMPO ROJAS BALBUENA.pdf

Buenas tardes:

Adjunto la carta que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona el 29 de noviembre de 2014.

Atte.

Fabiola Flores



Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Dr. Cerro de Pasco

2014-30-1200

Lima, 15 de diciembre de 2014.

Señores:

JOSÉ OLIMPO ROJAS BALBUENA

Av. Giraldez 229, Huancayo

Junín

jrojas@packtel.net.

Asunto: Reclamo registrado en el Libro de Reclamos y Sugerencias
en la Unidad de Peaje Corcona

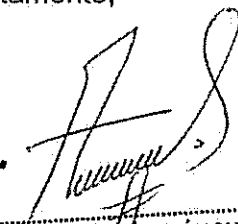
Referencia: Expediente N° 061-2014

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarle la Resolución N° 01 del Expediente N° 061-2014 suscrita por la Gerencia de Operaciones, con relación al reclamo registrado en el Libro de reclamos y sugerencias de la Unidad de Peaje Corcona, el día 29 de noviembre de 2014.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,



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

Expediente N° 061-2014

Usuario: **JOSÉ OLIMPO RÓJAS BALBUENA**
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES
Materia: Reclamo relacionado con el mal estado del Puente Matucana

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de diciembre de 2014

VISTOS:

El reclamo del usuario **JOSÉ OLIMPO ROJAS BALBUENA** del 29 de noviembre de 2014 y el Informe N° E-50-117-2014 de fecha 11 de diciembre de 2014.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Contrato de Concesión suscrito el 27 de setiembre de 2010, el MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES (en adelante, MTC) 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 Sub Tramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

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 29 de noviembre de 2014 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Corcona” el siguiente reclamo:

Al cruzar el Puente Matucana en el Km. 74+500, sobre el Puente había parte de la estructura suelta, lo que al pasar sobre ella, corto las 2 llantas del lado derecho y dañando también el aro del vehículo de placa COT-467.



**Por lo antes mencionado quiero que puedan reponer las 2 llantas y 1 aro que fue dañado, del hecho reporte inmediatamente sin haber obtenido apoyo para continuar mi viaje ya que las 2 llantas estaban cortadas.
Adjunto Copia de denuncia.
El incidente ocurrió aprox. 00.45 horas del día 29 de noviembre 2014.**

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

Que, a través del Informe N° E-50-117-2014, el Jefe de Mantenimiento Vial da cuenta del reclamo interpuesto, señalando que:

- (i) De acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN, DEVIANDES debe recibir del MTC los Sub Tramos Puente Ricardo Palma – La Oroya, La Oroya – Huancayo, y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco (en adelante, SUBTRAMOS) incluyendo los Puentes, cumpliendo los niveles de servicio contratados por el MTC a través de los Contratos de Servicios Nos. 145-2009-MTC/20 y 148-2009-MTC/20.
- (ii) El 15 de agosto de 2013 DEVIANDES recibió los SUB TRAMOS (incluyendo los Puentes) del MTC, suscribiendo el ACTA DE ENTREGA PARCIAL DE LOS SUB TRAMOS en la cual las Partes concluyen que los SUB TRAMOS no cumplen en forma total con los niveles de servicio indicados en los Contratos de Servicios.
- (iii) Que, de conformidad con lo señalado en el 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 como consecuencia del incumplimiento de los niveles de servicio por parte del MTC, manteniéndose indemne a DEVIANDES por cualquier hecho, reclamo, solicitud, demanda, denuncia y/o cualquier otra petición judicial y/o extrajudicial.
- (iv) Respecto al reclamo del usuario, se informa que los trabajos de mantenimiento de los puentes se encuentran contemplados en el Estudio Definitivo de Ingeniería para las Obras de Puesta a Punto aprobado por el MTC a través de la Resolución Directoral N° 1025-2014-MTC/20 del 10 de octubre de 2014, y cuyas Obras podrían iniciarse dentro del primer trimestre de año siguiente.



- (v) Asimismo, mientras que DEVIANDES no empiece la ejecución de las Obras de Puesta a Punto, todo daño sufrido por terceros y/o contra bienes de terceros que pudieran ocurrir en la vía y puentes como consecuencia del incumplimiento de los niveles de servicio corresponde al MTC.
- (vi) En ese sentido, se recomienda al usuario canalizar su reclamo ante el MTC.

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.- Hacer de conocimiento del usuario que los trabajos de mantenimiento de los puentes se encuentran contemplados en el Estudio Definitivo de Ingeniería para las Obras de Puesta a Punto aprobado por el MTC a través de la Resolución Directoral N° 1025-2014-MTC/20 del 10 de octubre de 2014, y cuyas Obras podrían iniciarse dentro del primer trimestre de año siguiente.

Segundo.- Hacer de conocimiento del usuario que mientras DEVIANDES no empiece la ejecución de las Obras de Puesta a Punto, todo daño sufrido por terceros y/o contra bienes de terceros que pudieran ocurrir en la vía y puentes como consecuencia del incumplimiento de los niveles de servicio corresponde al MTC, por lo que se le recomienda canalizar su reclamo ante dicha entidad pública.

Tercero.- 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.

Cuarto.- Notificar la presente resolución al usuario a su domicilio en Av. Giraldez 229, Huancayo y a su correo electrónico: jrojas@packtel.net.

Quinto: 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