

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: jueves, 18 de diciembre de 2014 05:49 p.m.
Para: 'm.a.025@hotmail.com'
Asunto: RESPUESTA A SU RECLAMO
Datos adjuntos: CARTA 2014-30-1209 MARLENE ACOSTA.pdf

Buenas tardes:

Adjunto la carta respondiendo el reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla el día 10 de diciembre de 2014.

Atte.

Fabiola Flores

2014-30-1209

Lima, 18 de diciembre de 2014.

Señorita:
MARLENE ESPERANZA ACOSTA ONOFRE
m.a.025@hotmail.com

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

Referencia: Expediente N° 063-2014

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarle la Resolución N° 01 del Expediente N° 063-2014 suscrita por la Gerencia de Operaciones, con relación al reclamo registrado en el Libro de reclamos y sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el día 10 de diciembre de 2014.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,



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

Expediente N° 063-2014

Usuario: **MARLENE ESPERANZA ACOSTA ONOFRE**
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, 18 de diciembre de 2014



VISTOS:

El reclamo del usuario **MARLENE ESPERANZA ACOSTA ONOFRE** del 10 de diciembre de 2014 y el Informe N° E-50-120-2014 de fecha 17 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 Cláusula 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 10 de diciembre de 2014 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Quiulla” el siguiente reclamo:

“En la carretera central después de Pachacayo hay un hueco profundo en la carretera, hoy día al pasar un camión casi sufre un accidente por causa de este hueco, pese a no caer y sufrir aquello tuve que desviar el hueco y casi me accidento”.

**Propongo el rápido repare de la carretera no tuve opción a tomar foto al hueco..; solo salí sin problemas de esto increíble pero muy asustado.
Placa W1D-187 Hora: 12:39 hrs.**

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-50-120-2014, 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 parchado de la vía 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) Sin perjuicio de lo expuesto, se le informa que a pesar de no estar dentro de sus obligaciones contractuales, DEVIANDES viene ejecutando labores de bacheo en el Sub Tramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco y pintado de la señalización horizontal en el Sub Tramo I: Pte. Ricardo Palma – La Oroya, con el objetivo de brindar un buen servicio al usuario y dar una transitabilidad segura durante su paso por el tramo concesionado.

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 parchado de la vía 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.

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 correo electrónico: m.a.025@hotmail.com

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