

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: miércoles, 14 de enero de 2015 02:27 p.m.
Para: 'cato940@hotmail.com'
Asunto: RESPUESTA A SU RECLAMO
Datos adjuntos: 2015.01.14 CARTA 2015-10-0053 C.TENORIO.pdf

Buenas tardes señor Tenorio:
Enviamos la respuesta a su reclamo interpuesta en la Unidad de Peaje Corcona.
Atte.
Fabiola Flores

2015-30-0053

Lima, 14 de enero de 2015.

Señor:
CESAR TENORIO OLANO
cato940@hctmail.com

Asunto: Reclamo relacionado con el servicio de auxilio mecánico

Referencia: Expediente N° 005-2015

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarle la Resolución N° 01 del Expediente N° 005-2015, 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 04 de enero de 2015.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

Expediente N° 005-2015

Usuario: **CESAR TENORIO OLANO**
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, 13 de enero de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario **CESAR TENORIO OLANO** del 04 de enero de 2015 y el Informe N° E-32-010-2015 de fecha 13 de enero de 2015.

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 04 de enero de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Corcona” el siguiente reclamo:

“Entre en un enorme hueco al Lado Derecho de la Vía cerca de 1 m de diámetro, en la progresiva 73 (+/-) antes del poblado de Matucana rompiendo aro, golpeándose todo el sistema de amortiguación, dirección y otros daños que no puedo precisar por el fuerte golpe.

Lo que me ampara en la Ley de Concesiones Viales, Código Penal, al poner en peligro la vida de mi familia, esposa e hijos 11 años. 9.15 pm.

Verificar bache in situ más costos de taller principal.

El arreglo provisional me ha demandado 2 horas (2) y de allí bajar a 25 Km/h perjudicándome al tener que estar en Lima temprano por ser mañana día laboral.”

Página 1 de 3



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-50-010-2015, el Jefe de Mantenimiento 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) 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 le informa que DEVIANDES entre los días 07 y 08 de enero de 2015 ha realizado trabajos de parchado en la zona de Matucana a pesar no estar obligado contractualmente, puesto que el parchado superficial y profundo en los SUBTRAMOS se encuentran contemplados en el Estudio Definitivo de Ingeniería de las Obras de Puesta a Punto aprobado por el MTC y cuyas Obras se iniciarán el 11 de febrero de 2015.
- (v) En ese sentido, 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 recomienda canalizar su reclamo al 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 DEVIANDES entre los días 07 y 08 de enero de 2015 ha realizado trabajos de parchado en la zona de Matucana a pesar no estar obligado contractualmente, puesto que el parchado superficial y profundo en los SUBTRAMOS se encuentran contemplados en el Estudio Definitivo de Ingeniería de las Obras de Puesta a Punto aprobado por el MTC y cuyas Obras se iniciaran el 11 de febrero de 2015.

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 recomienda canalizar su reclamo 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: cato940@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