

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: viernes, 17 de abril de 2015 04:00 p.m.
Para: grisva_23@hotmail.com
Asunto: RESPUESTA A SU RECLAMO
Datos adjuntos: 2015.04.15 CARTA 2015-30-0408 VANESSA MALPARTIDA.pdf; RECLAMO.JPG

Buenas tardes:

Sra. Vanessa Malpartida Pacheco, adjunto la carta enviada a este su correo electrónico, dando respuesta al reclamo presentado en la Unidad de Peaje de Corcona el 05 de abril de 2015.

Atte.
Karla Gutiérrez

2015-30-0408

Lima, 15 de abril de 2015.

Señor:
VANESSA MALPARTIDA PACHECO

grisva_23@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 034-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 05 de abril de 2015, en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



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

Expediente N° 034-2015

Usuario: VANESSA MALPARTIDA PACHECO
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, 14 de abril de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario VANESSA MALPARTIDA PACHECO del 05 de abril de 2015.

CONSIDERANDO:

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que la Cláusula 8.7 del Contrato de Concesión establece que DEVIANDES abrirá un libro de sugerencia y reclamo 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 el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que el 05 de abril de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Corcona” el siguiente reclamo:

“Rompe muelles rotos con huecos y sin pintar, las pistas de Oroya – Ticlio son calaminas que joden a carros y ocasionan accidentes por tratar de desviar las pistas y los rompe muelles. Y las pistas largas en tramos cortos rectos con punteada de doble raya y sigue igual la pista. Son dos años. Deben de ver este tema que estoy señalando. Uno que no conoce la ruta intenta pasar en las líneas pintadas que están cortas en tramos cortos. No las tengo pero si en mi celular las fotos”

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

Que en ese sentido se informa al usuario que entendemos su malestar y preocupación por el estado de la vía, motivo por el cual le comunicamos que después de diversas negociaciones, coordinaciones y

Página 1 de 3



gestiones con el Ministerio de Transporte y Comunicaciones en el mes de enero del año en curso hemos firmado la segunda adenda al Contrato de Concesión que permite realizar el inicio de las Obras de Puesta a Punto de los Sub-Tramos Puente Ricardo Palma – La Oroya, La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Que asimismo, hasta agosto del 2013 Provías Nacional tenía a su cargo el mantenimiento de los Sub-Tramos de la Concesión, luego del cual debió entregar a DEVIANDES la vía cumpliendo con los parámetros de condición y serviciabilidad de los Contratos de Servicio de Conservación contratados por dicha entidad, situación que no se ha cumplido, sin embargo, DEVIANDES ha realizado sus mayores esfuerzos y en varios sectores de la vía ha ejecutado diversos trabajos de bacheo y pintado de señalización (a pesar de no estar obligado contractualmente).

Que los estudios de ingeniería de las Obras de Puesta a Punto recién fueron aprobados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones a fines del año 2014 y contemplan la reparación del pavimento a través de trabajos de fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo en todos los Sub Tramos y el retiro de los rompemuelleres. Estas Obras han iniciado en el mes de febrero de 2015 y luego del periodo de lluvia.

Que muchos de los rompemuelleres que se ubican en el tramo de la concesión, han sido colocados por los Gobiernos Provinciales y Locales, así como por Comunidades sin contar con un adecuado diseño técnico y sin tener la autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

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 en enero de 2015 se ha suscrito la segunda adenda al Contrato de Concesión, que ha permitido que se inicien las Obras de Puesta a Punto (reparación de la vía concesionada) a partir del mes de febrero del año en curso, y que estaremos realizando los trabajos a los que refiere el reclamo y agradecemos su comprensión. El desarrollo del proyecto beneficiará a todos los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario que los estudios de ingeniería de las Obras de Puesta a Punto fueron aprobados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones en el mes de octubre del año 2014 y contemplan la reparación del pavimento y que para el caso particular de la reparación de los rompemuelleres, éstos serán removidos y reemplazados por otros nuevos conforme a lo contemplado en el expediente técnico aprobado.

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 correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

Página 2 de 3



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