

**2015-30-1015**

Lima, 27 de octubre de 2015.

Señor:  
**FLOR DE ALHELÍ KATHERINE HILARIO MARTÍNEZ**  
Jr Jorge Ochoa s/n Pilcomayo

[kmahilar@gmail.com](mailto:kmahilar@gmail.com)

Teléfono: 064-389118

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 068-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 18 de octubre de 2015 por la página web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC  
  
.....  
JULIANA QUINTERO RENUFO  
Gerente Administrativo y Financiero

DEVIANDES S.A.C.  
  
.....  
LORENA FERRANDIZ ESPADIN  
Apoderado

**Expediente N° 068-2015**

Usuario: **FLOR DE ALHELÍ KATHERINE HILARIO MARTÍNEZ**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con información proporcionada**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 27 de octubre de 2015

**VISTOS:**

Los reclamos presentados por el Usuario FLOR DE ALHELÍ KATHERINE HILARIO MARTÍNEZ del 18 de octubre 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 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 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 18 de octubre de 2015 el Usuario señala en el portal virtual del Libro de Reclamos y Sugerencias, lo siguiente:

***“La presente es respecto a los trabajos que vienen haciendo en inmediaciones del PUENTE LA BREÑA, EL TAMBO, HUANCAYO, JUNIN. Según el letrero que está colocado a la altura de ATALAYA, dice: CIERRE POR TRABAJOS: 07:00 A 18:00 HRS, Y PASE VEHICULAR DE 12:00 A 13:00 y los trabajos y cierres no coinciden con dicho letrero. Por ejemplo: - El 16/10/2015 a las 19:17 estaba cerrado el pase, desde el óvalo hasta el puente La Breña, circulaban también a esa hora menores de edad retornando de sus escuelas del turno tarde. - 17/10/2015 a las 15:13 de similar forma. - 18/10/2015 a las***



**09:23. No es aceptable que cierren de esta forma. ¿Qué horarios van a cerrar el pase vehicular, qué diferencia hay entre cierre por trabajos y pase vehicular? He solicitado verbalmente la información aclaratoria a sus trabajadores y me dan versiones por ejemplo de que un volquete se ha volteado, nunca vi durante ese lapso dicho volquete, o que por problemas del clima tienen que cerrar, sus trabajadores no nos brindan esa información.”**

En esa misma línea, el Usuario señaló también que:

**“La presente es respecto a los trabajos que vienen realizando en inmediaciones del PUEENTE LA BREÑA, EL TAMBO, HUANCAYO. JUNIN, según el letrero que tiene su logo dice: CIERRE POR TRABAJOS: 07:00 A 18:00 PASE VEHICULAR: 12:00 A 13:00 Las interrupciones al tránsito no coinciden con dicho letrero. -El 16/10/2015 a las 19:17 estaba cerrado el pase desde el óvalo de El Tambo hasta pasando el mencionado Puente La Breña. A esa hora habían también muchos menores de edad expuestos, retornando de sus clases caminando todo ese trecho. - 17/10/2015 a las 15:06 - 18/10/2015 a las 09:23 ¿El horario es de lunes a viernes o domingo? ¿El letrero significa que todo el día de 7:00 am estará cerrado hasta las 06:00 pm y sólo pasaran los vehículos una hora en todo el día? tampoco eso se cumple, el viernes pasado estaba cerrado a las 19:00 ¿realmente terminarán en diciembre? Pido información clara de sus horarios, y que manejen esa información también sus trabajadores.”**

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, los reclamos del Usuario cumplen con los requisitos de admisibilidad. Asimismo, al tratarse de reclamos conexos, procede su acumulación, de acuerdo a lo señalado en el artículo 149 de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Que, tal como ha sido señalado por el Usuario, si bien se ha restringido el pase vehicular en los horarios señalados, dicha situación ha sido debidamente comunicada por distintos medios de comunicación, como es el caso de la colocación de letreros informativos en diferentes puntos de la vía desde Jauja hasta Huancayo; emisión de aviso radial en un canal de amplia difusión; aviso en periódico regional de mayor circulación y volantes; dando aviso también a los transportistas y a las diferentes dependencias policiales dentro del área de influencia. Cabe precisar que en nuestras notificaciones se señala expresamente que la margen izquierda (carretera Huancayo-Concepción-Jauja) es de libre tránsito.

Que, si bien se estima que la programación de los trabajos sea hasta las 18:00 horas, por factores climáticos adversos, cuya previsión escapa de nuestra esfera de domino, nuestros trabajos se han extendido de la hora programada, obligándonos a continuar con los trabajos, a fin de no alargar las actividades en la zona afectada, y restablecer la transitabilidad regular en el tiempo estimado.

Que, con relación a los trabajos realizados en "El Tambo", estos se sustentan en la atención de emergencia vial, con el fin de mejorar la servicialidad de la vía, procediéndose, de este modo, a dar solución inmediata para bienestar de los usuarios.

Que, se deberá tener en consideración, que de la información proporcionada se precisa que el cierre de los tramos señalados se prevé desde el 21 de setiembre hasta el 31 de diciembre de 2015; entendiéndose que incluye sábados y domingos en el rango de tiempo definido.

Que, se debe señalar que, acorde con la información brindada y por razones estrictamente de seguridad y prevención de accidentes de tránsito, el horario de pase es de 12:00 horas hasta las 13:00 horas y desde el las 18:00 horas hasta las 19:00 horas; a fin de evitar la exposición de los usuarios a la alta densidad vehicular de la zona.

Que, el Usuario deberá considerar la información brindada por medio oficial y escrito (letreros, volantes, periódico, cartas, etc.) o por medio radial, la misma que corresponder al siguiente detalle:

<b>Fecha:</b>	<b>Del 21 de Setiembre del 2015</b>	<b>Al 31 de Diciembre del 2015</b>
<b>Días</b>	<b>De Lunes a Domingo</b>	
<b>Sector</b>	<b>Del KM al KM</b>	
<b>PUENTE STUART - PUENTE BREÑA</b>	<b>Del 77+000 al 117 + 800</b>	
Cierre por Trabajos	:	07:00 hrs. a 12:00 hrs.
Pase Vehicular	:	12:00 hrs. a 13:00 hrs.
Cierre por Trabajos	:	13:00 hrs. a 18:00 hrs.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Proyecto y Conservación Vial 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 la restricción en la circulación de la vía efectuada como consecuencia de las obras que actualmente se vienen ejecutando en el Tramo materia de reclamo, ha sido debidamente informada por diversos medios de comunicación a fin de lograr su difusión efectiva, previéndose su ejecución en el periodo señalado en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Segundo:** Informar al Usuario que los trabajos realizados en "El Tambo" se sustentan en la atención de emergencia vial, con el fin de mejorar la servicialidad de la vía.

**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.

**Quinta:** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



.....  
Ing. ALEX DIAZ GUEVARA  
Gerente de Proyectos y Conservación Vial  
DEVIANDES SAC