

2015-10-1196

Lima, 11 de diciembre de 2015.

Señor:

NILTON WILMER GAMARRA CARHUAZ

Asociación de vivienda Los Portales de Santa Anita Mza A3 Lote 10

Santa Anita

Lima.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 074-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 28 de noviembre de 2015, en la Unidad de Peaje de Casaracra.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIS ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 074-2015

Usuario: **NILTON WILMER GAMARRA CARHUAZ**
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, 11 de diciembre de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario NILTON WILMER GAMARRA CARHUAZ presentado con fecha del 28 de noviembre 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 28 de noviembre de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Casaracra, el siguiente reclamo:

***“Mantener el estado de las vías. En condiciones malas.
Rompe muelle con pavimento esquinado.”***

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

Que, como es de su conocimiento, las Obras de Puesta a Punto se han iniciado oficialmente en el mes de febrero de 2015 y continuaron luego del periodo de lluvia, y estas obras 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.

Que, el periodo de ejecución de obras comprende desde febrero 2015 a setiembre 2016, los cuales estamos ejecutando de acuerdo al Programa de Ejecución de Obras presentado al Ministerio de Transporte y Comunicaciones, dentro de dicho programa se encuentra los trabajos en todos los Sub Tramos de la Concesión.

Que, no obstante, agradeceremos nos indique a través del correo electrónico atencionalusuario@deviandes.com los kilómetros donde la vía presenta huecos y fallas de señalización para realizar la verificación y de ser el caso darle la priorización en su atención.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 16° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los recursos de reconsideración interpuestos por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que el periodo de ejecución de obras comprende hasta setiembre de 2016, los cuales estamos ejecutando de acuerdo al Programa de Ejecución de Obras presentado al Ministerio de Transporte y Comunicaciones, dentro de dicho programa se encuentra los trabajos de fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo en todos los Sub Tramos de la Concesión.

Segundo: 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.

Tercero: Notificar la presente resolución a la dirección indicada por el usuario.

Cuarto: 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