

2015-10-1215

Lima, 18 de diciembre de 2015.

Señor:
ROY RONALD OSORIO PALACIOS
Asociación San Juan Mz. H Lote 14 ate Vitarte
Lima

Celular 980307937 rpm #702816

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 079-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado 10 de diciembre de 2015 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIS D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL


ROY OSORIO PALACIOS
DNI: 10057666
28-12-15

Expediente N° 079-2015

Usuario: **ROY RONALD OSORIO PALACIOS**
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, 17 de diciembre de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario ROY RONALD OSORIO PALACIOS presentado con fecha del 10 de diciembre 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 10 de diciembre de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Corcona, el siguiente reclamo:

“Reclamo por el mal estado de la vía (Pte. Chicla) siendo mi tercer reclamo y hasta ahora nada. Tiene hueco que cada vez es más grande afectando a los transportistas y a mi vehículo, generando gastos extras como traslado de mecánicos y repuestos (muelles).”

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 y continuarán luego del periodo de lluvia. 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 abarca hasta 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, ante el reclamo presentado por el Usuario, procederemos a realizar la verificación correspondiente y de ser el caso darle la priorización necesaria para 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, dentro de los cuales se encuentra el Puente Chicla.

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