

2016-10-0608

Lima, 25 de mayo de 2016.

Señor:
ALBERTO AYALA ZACARIAS
albez_111@hotmail.com
Celular 992232919

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 016-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 11 de mayo de 2016 en la página web de Deviandes.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUCIO ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 016-2016

Usuario: **ALBERTO AYALA ZACARIAS**
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, 25 de mayo de 2016

VISTO:

El reclamo del usuario **ALBERTO AYALA ZACARIAS** presentado el 11 de mayo de 2016 por la página web de DEVIANDES.

CONSIDERANDO:

Con fecha 27 de setiembre de 2010, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y DEVIANDES suscribieron el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV Cerro de Pasco ('Contrato de Concesión').

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.

Con fecha 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, el "Reglamento"), publicado en el diario oficial "El Peruano" el 04 de marzo de 2014.

El 11 de mayo de 2016 el usuario **ALBERTO AYALA ZACARIAS** interpuso en la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

"carretera en mal estado cuando van arreglar"

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



Respecto al reclamo del usuario, debemos señalar 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 de reparación del pavimento a través de trabajos de fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo en todos los Sub Tramos de la Concesión.

Por lo expuesto, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que el periodo de ejecución de las Obras de Puesta a Punto comprenden desde febrero de 2015 hasta setiembre de 2016. Dichos trabajos se desarrollan de conformidad con el Programa de Ejecución de Obras presentado al Ministerio de Transporte y Comunicaciones, por lo que su reclamo es improcedente.

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 Técnica de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

.....
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico