

2016-10-0989

Lima, 29 de agosto de 2016.

Señor:
IVAR ALEX RODRIGUEZ HUACO
ivar_alex@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 02-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 13 de agosto de 2016 en la página web de DEVIANDES.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 023-2016

Usuario: **IVAR ALEX RODRIGUEZ HUACO**
Entidad Prestadora: **DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio que son de responsabilidad de DEVIANDES.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 25 de agosto de 2016

VISTO:

El reclamo del usuario **IVAR ALEX RODRIGUEZ HUACO** presentado el 13 de agosto de 2016 en la página web de DEVIANDES.

CONSIDERANDO:

El 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.

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, el "REGLAMENTO"), publicado en el diario oficial "El Peruano" el 04 de marzo de 2014.

El 13 de agosto de 2016, el usuario **IVAR ALEX RODRIGUEZ HUACO** interpuso a través de la página web, el siguiente reclamo:

"Saludos.. Viajando por la carretera central (Ticlio a Ricardo Palma) he notado que en gran parte de todo este tramo hay una deficiente señalización con respecto al pintado y mantenimiento de las líneas amarillas de separación de carril (en especial en los tramos altoandinos). Si bien es cierto que hay tramos en reparación o asfaltado que se puede comprender la falta de pintado; pero en zonas en que las vías no necesitan reparación (muchas de ellas en curvas sinuosas o en "U") en éstas el pintado amarillo no se nota. Al menos, de manera urgente, prioricen el pintado de las líneas continuas que advierten "de no sobrepasar o invadir el otro carril" y así evitaremos tantos accidentes que en gran parte es por sobrepasar en tramos de la carretera por donde no se debe de hacer.. Muchas gracias"

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



El 11 de febrero de 2015, DEVIANDES inició las Obras de Puesta a Punto del Tramo 2 de IIRSA Centro que comprende la rehabilitación y mantenimiento de 377.37 km de vía, y su culminación de acuerdo al Programa de Ejecución de Obra (PEO) presentado al MTC se expande hasta fines del mes de setiembre de 2016.

Los obras que se vienen ejecutando a lo largo del tramo concesionado, es de reparación del pavimento a través de trabajos de fresado y colocación de capa nivelante; así como también, trabajos de parchado superficial y profundo, para después iniciar con la señalización temporal definitiva, la cual se viene ejecutando en algunos tramos de la vía.

La ejecución de estos trabajos en la Carretera Central ha sido comunicada oportunamente a los usuarios a través de volantes y avisos repartidos en nuestras unidades de peaje; y anuncios en radio y prensa escrita.

Es comprensible la preocupación del usuario, por ello nos comprometemos dar celeridad al proceso constructivo y evaluar la inmediata colocación de la señalización horizontal definitiva en las curvas y al pintado de líneas continuas necesarias en la vía, no obstante, le pedimos comprensión y paciencia mientras dure esta etapa de construcción, considerando que el desarrollo de éste proyecto beneficiará a todos los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

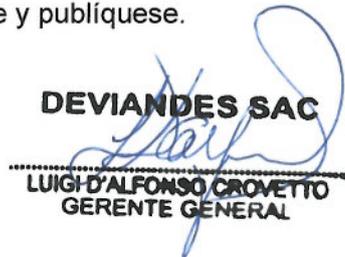
RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que se procederá a la evaluación si amerita la colocación inmediata de la señalización horizontal definitiva en las curvas y el pintado de líneas continuas en la vía, agradeciéndole su reclamo lo cual contribuye a mejorar nuestro servicio.

Segundo: Contra lo resuelto en la presente resolución, 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 indicado por el usuario.

Cuarto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES. Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

.....
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL