

2016-10-1072

Lima, 19 de setiembre de 2016.

Señor:
TEOFILA QUISPE DE RAMÓN
aramon09@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 026-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 27 de agosto de 2016 por la página web de DEVIANDES.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 027-2016

Usuario: **TEOFILA QUISPE DE RAMÓN**
Entidad Prestadora: **DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio que son de responsabilidad de DevianDES.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 16 de setiembre de 2016

VISTO:

El reclamo del usuario **TEOFILA QUISPE DE RAMÓN** presentado el 27 de agosto de 2016 por 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 27 de agosto de 2016, el usuario **TEOFILA QUISPE DE RAMÓN** interpuso por la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

"...Srs devianDES mi domicilio es emenosn el Km44 exactamente tenemos un acceso para vehículos iniciaron a demoler el día 26 de julio hasta la fecha no terminaron de demoler y menos hacerlo el nuevo ingreso me dijeron que estuviera en una semana los fierros están expuestos cualquier accidentes será responsabilidad de su representante. Espero pronta solución. 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.

Las Obras que se vienen ejecutando a lo largo del tramo concesionado, también comprende las Obras de Arte y Drenaje que involucra la construcción de pases vehiculares, por ello hacemos de su conocimiento que el 15 de setiembre de 2016 procedimos a la demolición en su totalidad del pase vehicular existente en el km. 44, que es materia del presente reclamo, posteriormente estaremos eliminando para encofrar, vaciar el concreto e instalar tapas con el fin de poner en servicio el nuevo pase vehicular, este proceso puede durar aproximadamente tres (3) semanas, pudiendo ser antes.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que nos encontramos en la etapa de ejecución de Obras dentro de las cuales se encuentra la construcción de pases vehiculares. Respecto al pase vehicular del Km. 44, la construcción existente ha sido demolida en su totalidad a fin de no generar ningún accidente o incidente en dicho sector, dando por precedente su reclamo. Asimismo, le comunicamos que en aproximadamente tres (3) semanas estaremos culminando la construcción del nuevo pase vehicular, por lo que de antemano le agradecemos su 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.

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

MIRAFLORES DEL CORNEJO
Gerencia Técnica