

2016-10-1160

Lima, 11 de octubre de 2016.

Señor:
MIGUEL VALENCIA M
lvalencia@gpovalencia.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 029-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 30 de setiembre 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° 029-2016

Usuario: **MIGUEL VALENCIA M.**
Entidad Prestadora: **DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 10 de octubre de 2016

VISTO:

El reclamo del usuario **MIGUEL VALENCIA M.** presentado el 30 de setiembre de 2016 por la página web de DEVIANDES.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010, el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV Cerro de Pasco, con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C;

Que, la Cláusula 8.7 del citado 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, con fecha 20 de febrero de 2014, por Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN se aprobó 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.

Que, con fecha 30 de setiembre de 2016, el usuario **MIGUEL VALENCIA M.** interpuso por la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

“buenos días señores Deviandes, la vía carretera central a la altura del puente la breña, está cerrada en forma total sin previa comunicación a los usuarios, estuvo programado para el martes y jueves, y no PARA HOY VIERNES. Ayer cerraron la vía y solo 4 trabajadores laboraron motivo por el cual no concluyeron sus metas. Es una burla a la población de Huancayo quienes harán llegar su incomodidad a través de la cámara de comercio y el CIP - JUNIN-. SOLICITANDO ANULAR EL CONTRATO DE CONCESIÓN. GRACIAS”



Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad, por lo que se procede a la atención respectiva.

Que, el 11 de febrero de 2015, DEVIANDES inició las Obras de Puesta a Punto del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – la Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, que comprende la rehabilitación y mantenimiento de 377.37 km de vía, y tiene previsto culminar dichas Obras a más tardar en abril de 2017.

Que, previo a cualquier ejecución de Obra en los sectores comprendidos dentro del Tramo 2 de IIRSA Centro, DEVIANDES y sus contratistas realizan acciones de comunicación a los usuarios, a través de paneles, repartición de volantes en las Unidades de Peaje, difusión en radio y periódico, distribución de cartas informativas a las Municipalidades, Comisarías y empresas de transportes.

Que, con relación a los trabajos ejecutados los días 26 y 29 de setiembre de 2016 en el Puente Breña (caminito a Huancayo), en dicho sector días previos al inicio de las Obras, se colocó paneles informativos de CIERRE TOTAL de vía por Obras, se repartieron en las Unidades de Peaje CORCONA, CASARACRA y QUILLA volantes con la información del CIERRE TOTAL de Vía, se notificó del CIERRE TOTAL a las Municipalidades de Mito, Muqui, Orcotuna, Chupaca, Sicaya, Pilcomayo y el Tambo, a las Comisarías de Orcotuna, El Tambo, Sicaya, Sincos, DIVPOS Huancayo y Región Policial Junín, además de las empresas de Transportes; también realizamos la difusión del CIERRE TOTAL a través de la Radio Huancayo y Radio La Oroya, igualmente a través de la prensa escrita (periódico).



Foto N° 3: Panel instalado en la Av. Huancavelica frente a ESSALUD



Foto N° 1: Panel instalado en el Cruce de la Huaycha



Foto N° 4: Panel instalados en el mismo Oj. De Huancavelica



Foto N° 5: Panel instalado en la entrada al Pte. Breña con dirección de los que se dirigen del Penal hacia Huancayo



Foto N° 7: Panel instalado en el Qv. del Aeropuerto - Jauja

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que previo al inicio de los trabajos de puesta a punto (mantenimiento y rehabilitación) en el sector del Puente La Breña (caminito a Huancayo), cumplimos con realizar la difusión respectiva a través de paneles, volantes, prensa escrita y radial, por lo que su reclamo deviene en improcedente, no obstante, invocamos 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

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL