

2017-10-0285

Lima, 7 de marzo de 2017.

Señora:
MARCO ANTONIO RUIZ MINAYA

Asunto: Respuesta de reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 009-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 25 de febrero de 2017 presentado en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



DEVIANDES SAC
.....
LUIGI ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 009-2017

Usuario: **MARCO ANTONIO RUIZ MINAYA**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: Defectos de la información proporcionada a los usuarios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 06 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **MARCO ANTONIO RUIZ MINAYA** presentado el 25 de febrero de 2017 en la unidad de peaje Corcona.

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 mediante 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 25 de febrero de 2017, el usuario **MARCO ANTONIO RUIZ MINAYA** interpuso en la unidad de peaje Corcona, el siguiente reclamo:

“La Srta. Erica Cruz no informó que la carretera estaba bloqueada en el Km. 58 motivo por el cual puso en peligro la integridad de mis menores hijos y de mi suegro, motivo por el cual pido una sanción a la cobradora.”

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

Que, con relación a la falta de información por parte de la cobradora de la unidad de peaje Corcona, debemos indicar que DEVIANDES ha venido informado por redes sociales y medios de prensa que por las continuas e intensas lluvias que se presentan en esta temporada del año en el Centro del País y que es un evento extraordinario e imprevisible, se vienen produciendo deslizamiento de piedras, caídas de rocas y lodo en diversos sectores de la Carretera Central, recomendando a los usuarios transitar con precaución, ya que el tránsito ha sido restringido, además de exhortarlos a no manejar en la noche.

Que, asimismo, DEVIANDES ha venido realizando la limpieza de la vía en el menor tiempo posible empezando en la zonas con huaycos para restituir la transitabilidad de la misma cumpliendo de esta manera sus obligaciones contractuales. La caída de piedras, rocas, lodo y nieve es un efecto de la naturaleza que se presenta en cualquier momento y que es atendido por DEVIANDES en el instante que se toma conocimiento del hecho, procediendo a realizar las acciones de limpieza respectiva en el menor tiempo posible. Las restricciones de tránsito y cierre de la vía es de competencia de la Policía Nacional del Perú.

Que, de igual forma, se informa que DEVIANDES desde enero del 2017 a la fecha viene atendiendo durante las 24 horas del día, más de 168 atenciones de Emergencia Vial, producto de las caídas de rocas y piedras, huaycos y nevada que se viene presentando en esta temporada de intensas y continuas lluvias, para lo cual alcanzamos imágenes de algunas de las atenciones realizadas y los equipos y maquinarias utilizados, con lo cual le recomendamos se informe mejor antes de interponer un reclamo sin el sustento respectivo.

Que, respecto a su solicitud de sanción a la cobradora Erica Cruz, debemos manifestarle que DEVIANDES cumple con los disposiciones laborales para tal efecto, siendo que la cobradora no tiene como función la de informar sobre el estado de la vía, por lo que no es posible imponerle sanción alguna. Asimismo, el bloqueo de la carretera lo realiza la Policía Nacional del Perú, y no DEVIANDES.

Que, comprendemos su malestar, pero le solicitamos paciencia hasta que esta temporada de lluvias intensas y constantes culmine.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que DEVIANDES a través de las redes sociales y medios de prensa ha recomendado a los usuarios transitar con precaución ya que el tránsito es restringido, además de exhortarlos a no manejar en la noche. En cumplimiento con las disposiciones laborales, debemos señalar que la cobradora no tiene como función la de informar a los usuarios de bloqueos de carreteras, además que estos pueden ser determinados en cualquier momento por la Policía Nacional del Perú ante un evento fortuito de la naturaleza, que posiblemente la cobradora no tenga información inmediata, siendo esto así, su solicitud de sanción a la cobradora deviene en improcedente.

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 de Operaciones 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.



.....
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC



**PANEL FOTOGRAFICO
ATENCIONES DE EMERGENCIA
DEVIANDES S.A.C**

ST1 - Km 64 (02.02.2017)



Nota: Trabajos de Operarios y Maquinaria para retiro de roca de gran magnitud, además de la señalización en el campo

ST1 – km 51+120 (08.02.2017)



Nota: Trabajo de Operarios y maquinarias para la limpieza de la vía, además de señalización.

ST1 – 64+080 (14.02.2017)



Nota: Trabajo de Operarios y maquinarias para la limpieza de la vía, además de señalización.

ST1 – 124 (14.02.2017)



Nota: Trabajo de Operario y Maquinaria retirando la nevada.

ST1 – 64+080 (17.02.2017)



Nota: Trabajos de Operarios y Maquinaria para retiro de roca de gran magnitud, además de la señalización en el campo

ST1 – 82+500 - 20.02.2017



Nota: Intervención de Grúa de Plataforma para el retiro de un vehículo cisterna.

St1 – 71+080 (13.01.2017)



Nota: Trabajos de Operarios y Maquinaria para retiro de roca de gran magnitud, además de la señalización en el campo

ST1 – 81+280 (14.01.2017)



Nota: Trabajos de Operarios y Maquinaria para retiro de roca de gran magnitud, además de la señalización en el campo

ST1 - 41+800 (16.01.2017)



Nota: Trabajo de Operarios y maquinarias para la limpieza de la vía, además de señalización.

ST1 - 41+350 - 22.02.2017



Nota: Trabajo de Operarios y maquinarias para la limpieza de la vía, además de señalización.