

2017-10-0286

Lima, 7 de marzo de 2017.

Señora:
OBED DIONISIO DEL PINO
Jr. Urano N° 215 Huancayo
Junin.-
eistdp@satelital.com.pe

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 010-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 19 de febrero de 2017 presentado en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIS ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 010-2017

Usuario: **OBED DIONISIO DEL PINO**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Calidad y oportuna prestación del servicio**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 06 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **OBED DIONISIO DEL PINO** presentado el 19 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 19 de febrero de 2017, el usuario **OBED DIONISIO DEL PINO** interpuso en la unidad de peaje Corcona, el siguiente reclamo:

***“Donde existe un solo carril no hay señalización que advierta peligro.
Los rompemuelles o gibas no están pintadas
Existe piedras y deslizamientos en la vía que no están limpiadas (entrada Matucana
y salida)***

Pone en peligro mi vida y mis acompañantes según el activado de peligro común por falta de realización de actividades propias de su contrato”

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 que donde existe un solo carril no hay señalización que advierta el peligro, le agradeceremos nos indique el kilómetro para proceder a la verificación respectiva.

Que, con relación a los rompemuelles o gibas que no están pintados, debemos señalar que estos han sido construidos sin autorización por las Municipalidades, dichos rompemuelles hemos tratado de retirarlos por no formar parte de los Estudios Definitivos de Ingeniería, recibiendo la protesta de la comunidad, por lo que hemos procedido a las denuncias respectivas y a comunicar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Que, con relación a la falta de limpieza de la vía por la caída de rocas, piedras y nieve, 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.

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

RESUELVE:

Primero: Solicitar al usuario, se sirva indicar el kilómetro de la Carretera Central en el que existe un sólo carril y no señalización.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que los rompemuelles o gibas que no están pintados han sido construidos sin autorización por las Municipalidades, en su oportunidad hemos tratado de retirarlos por no formar parte de los Estudios Definitivos de Ingeniería, recibiendo la protesta de la comunidad, por lo que hemos procedido a las denuncias respectivas y a comunicar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por lo que su reclamo es improcedente.

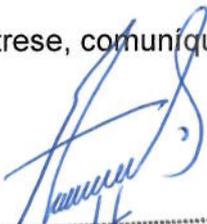
Tercero: Hacer de conocimiento del usuario que con respecto a la presencia de rocas, piedras y nieve que se vienen presentando en la Carretera Central, es un efecto extraordinario de la naturaleza que no se presentaban desde hace 20 años, y que las mismas obedecen a las continuas e intensas lluvias que se presentan en el Centro del País. La caída de piedras, rocas, lodo y nieve se puede presentar en cualquier momento, siendo que DEVIANDES procede a la limpieza una vez conocido el hecho. Por ello DEVIANDES a través de las redes sociales y medios de prensa ha recomendado a los usuarios transitar con precaución, ya que el tránsito restringido, además de exhortarlos a no manejar en la noche, por lo que su reclamo deviene en improcedente.

Cuarto: 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.

Quinto: Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario.

Sexto: 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 una 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



DEVIANDES
RUC 20537464543

Contrato de Concesión del Tramo 2 de IRSÁ Centro-
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

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.

