

2017-10-0298

Lima, 8 de marzo de 2017.

Señora:
EINSTEIN DIONISIO DEL PINO
eistdp@sattelital.com.pe

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 012-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 27 de febrero de 2017 presentado en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


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

Expediente N° 012-2017

Usuario: **EISTEN DIONISIO DEL PINO**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 8 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **EISTEN DIONISIO DEL PINO** presentado el 27 de febrero de 2017 en la Unidad de Peaje QUIULLA.

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 27 de febrero de 2017, el usuario **EISTEN DIONISIO DEL PINO** interpuso en la Unidad de Peaje QUIULLA, el siguiente reclamo:

***“La vía está llena de piedras sin señalización por personal de DEVIANDES. A la altura del km. 93 se me malogró las llantas. DEVIANDES debería señalar los lugares críticos pero no tiene ninguna señalización desde Corcona hasta Quiulla.
Se paga un derecho de pago en Corcona y no se ve ningún tipo de servicio prestado en la vía.”***

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 al pago del peaje, el Contrato de Concesión en su Cláusula 9.1 dispone que el cobro del peaje se efectuará a través de las Unidades de Peaje, siendo que la Cláusula 9.2 señala que se exigirá el pago de la Tarifa de Peaje a cada usuario que utilice los Sub Tramos de la Concesión, con excepción a los vehículos utilizados para atender servicios de emergencia, tales como ambulancias, bomberos o vehículos de la Policía Nacional, así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoys, y los vehículos de la Cruz Roja que realicen actividades con fines humanitarios tal como se establece en el Decreto Ley 22467 y la Ley 24423.

Que, asimismo, la Cláusula 9.3 señala que el cobro del peaje será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario que transite por los Sub-Tramos de la Concesión y que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las Unidades de Peaje.

Que, con relación a la 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, siendo esto así, por Decreto Supremo N° 007-2017-PCM, el Estado declara el Estado de Emergencia por desastre a consecuencia de intensas precipitaciones pluviales, en distritos de las provincias de Huarochirí, Lima, Cañete, Barranca, Yauyos, Huaral, Huaura, Oyón y Canta, del departamento de Lima

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.

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 211 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 podrá verificar que nuestro personal, equipos y maquinarias se encuentran en todo momento al servicio del usuario.

Que, con relación a la señalización de los lugares críticos, debemos señalar que durante la atención de los eventos de Emergencia Vial, estamos colocando los señaleros para el cierre

y apertura de la vía por carril y sentido, claro está, que esto lo realizamos al momento de llegar al punto donde se presentó el desprendimiento de piedras o caída de huayco del cual hemos sido informados.

Que, DEVIANDES viene prestando de manera ininterrumpida los servicios de atención al usuario, pero invocamos su comprensión por encontrarnos en esta temporada de lluvias intensas y continuas de grado de "alerta roja" según Senamhi.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que 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 vienen informando y recomendando a los usuarios transitar con precaución, ya que existe tránsito restringido, además de exhortarlos a no manejar en la noche. Este hecho no impide que usted no pague el peaje por lo que su reclamo deviene en improcedente.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que con respeto a la señalización de los lugares que se vienen atendiendo como consecuencia de derrumbes y/o huaycos, hacemos de su conocimiento que DEVIANDES procede a la colocación de conos y señaleros, tal como se puede apreciar de las fotos adjuntas. En los lugares que usted no encuentra señalización se debe a que posiblemente estamos por llegar a la atención de la Emergencia o no se nos ha comunicado dicho evento, por lo que le solicitamos nos mantenga informado. De igual modo, tomamos su reclamo como sugerencia para incrementar la señalización de caída de piedras en el tramo de la Concesión.

Tercero: 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.

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

Quinto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

De:

RUC

Nombre ó Razón Social:

de

del

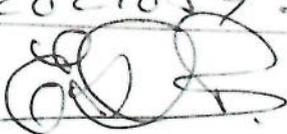
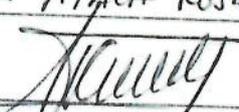
ANEXO 1

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IRSIA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA - LA OROYA - HUANCAYO Y LA OROYA - DV. CERRO DE PASCO

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: QUILLUA

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (según ámbito de competencia)

Nombre y Apellido completos: <u>Eusebio Dionisio Del Pino</u>	
Nº Documento de identidad: <u>41225300</u>	
Domicilio legal/procesal: <u>Jr. Urano 215 - Huancayo</u>	
Correo electrónico ¹ : <u>eustop@sattelital.com.pe</u>	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>27/02/17</u>
Teléfono: <u>992821859</u>	Recibido por:
Firma o huella digital: 	<u>JANITA ANITA ROSALES</u> 

Reclamo (X) o Sugerencia (): Favor llenar con letra clara y legible, consignando la indicación de la pretensión solicitada

la via esta lleno de piedras sin señalización sin trabajos de limpieza por personal DEVIANDES. A la altura del 93 se me malogro los llantas. Deviandes deberia de señalizar los lugares criticos pero no tiene ninguna señalización desde Corcoras hasta Quillua.
Se paga un derecho de pago en Corcora y no se ve ningun tipo de servicio prestado en la via.

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo _____

Adjunta copia de DNI: Si (X) No ()

Observaciones: B46 369 03:54 HRS. VEH. NO PAGA PEAJE

¹ En caso autorice a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio.

**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



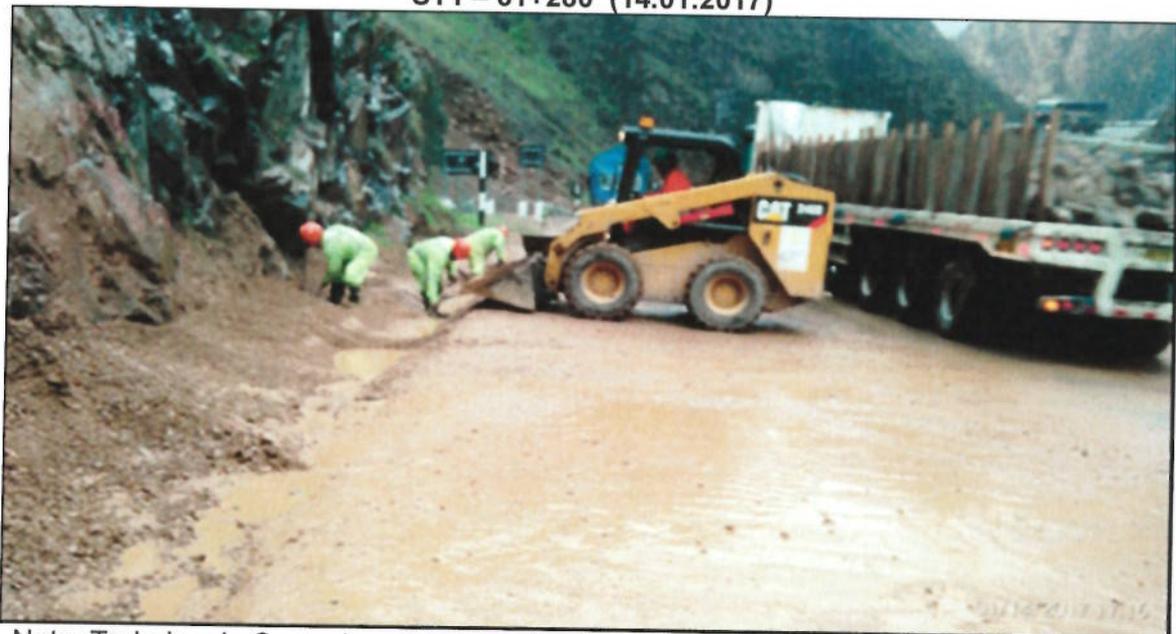
Nota: Intervención de Grúa de Plataforma para el retiro de una vehículo cisterna.

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

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.