

2017-10-0334

Lima, 17 de marzo de 2017.

Señor:
ORIOLESPRITU DELGADILLO CARHUAMACA
turismosanta.ana@hotmail.com

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 014-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 6 de marzo 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° 014-2017

Usuario: **ORIOLESPIRITU DELGADILLO CARHUAMACA**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 15 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **ORIOLESPIRITU DELGADILLO CARHUAMACA** presentado el 6 de marzo 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 6 de marzo de 2017, el usuario **ORIOLESPIRITU DELGADILLO CARHUAMACA** interpuso en la Unidad de Peaje QUIULLA, el siguiente reclamo:

“En el km. 94 (Sincos) se encuentra en la mitad del carril izquierdo, orilla al río.

Por este motivo hemos tenido serios percances y choques por invadir el carril derecho y no encontrar ninguna señal de aviso en la pista que está invadida aprox. más de 20 metros.”

Página 1 de 3

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

Que, siendo así, se procede a la atención del mismo, informando al usuario que por las continuas e intensas lluvias extraordinarias que se vienen presentando en esta temporada del año, la carpeta asfáltica del Km. 94+235 al Km 94+275 del Sub Tramo 2 La Oroya – Huancayo, efectivamente colapso, dejando un solo carril habilitado para el tránsito.

Que, dicho sector comprendido entre el Km. 94+235 al Km 94+275 del Sub Tramo 2 La Oroya – Huancayo fue identificado como Punto Crítico y comunicado por este CONCESIONARIO al MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES el 11 de junio de 2016, adjuntando un expediente técnico para la solución definitiva del citado Punto Crítico, cuya aprobación y ejecución está a cargo del MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES.

Que, asimismo, el 8 de febrero de 2017, este CONCESIONARIO reiteró al MINISTERIO DE TRANSPORTES que el sector del km. 94+235 presentaba problemas en la plataforma de la carretera, debido a las intensas y continuas lluvias en la zona, dejando constancia que dicho Punto Crítico podría colapsar, a pesar de ello, no obtuvimos respuesta por parte de dicho Ministerio.

Que, venimos insistiendo ante el MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES la pronta aprobación del expediente técnico para dar la solución definitiva a dicho sector, puesto que sin su autorización no podemos ejecutar ninguna Obra.

Que, con relación a la señalización, le comunicamos que dicho sector se encuentra debidamente señalizado con conos de seguridad y señales de tránsito (adjuntamos foto), pero tomaremos en cuenta su recomendación y colocaremos señales informativas 20 metros antes de la progresiva dañada.

Que, comprendemos su malestar, y queremos expresarle que estamos trabajando y haciendo todos los requerimientos necesarios para atender lo más pronto posible dicho sector.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que el sector comprendido entre el Km. 94+235 al Km 94+275 del Sub Tramo 2 La Oroya – Huancayo fue identificado como Punto

Página 2 de 3

Crítico y comunicado por este CONCESIONARIO al MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES el 11 de junio de 2016, adjuntando un expediente técnico para la solución definitiva del citado Punto Crítico, cuya aprobación y ejecución es de cargo del MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, dicho sector se encuentra debidamente señalizado con conos de seguridad y señales de tránsito, pero tomaremos en cuenta su recomendación y colocaremos señales informativas 20 metros antes de la progresiva dañada.

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.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC





014-2017

o Razón Social:

de

del

ANEXO 1

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

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: Guzucos

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>DRIO Delgadillo Carhuamaca</u>	
Nº Documento de identidad: <u>20013371</u>	
Domicilio legal/procesal: <u>Av. Fidel Miranda #1159 Sapallanga</u>	
Correo electrónico ¹ : <u>DrDelgadillo@hotmail.com</u>	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>06/03/2017</u>
Teléfono: <u>958601548</u>	Recibido por:
Firma o huella digital:	

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

En el Km. 94 (Guzucos) se encuentra en la mitad del carril izquierdo. Orilla al río.

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión.
Por este motivo como tenido serios percuses y choques por invadir el carril derecho y no encontrar ninguna señal de aviso en la pista de esta unidad. aprox. unos 20 mts.
Colocar las pruebas que acompañan el reclamo Las Acompañantes en el Vehículo 02 personas.

Adjunta copia de DNI: Si () No

Observaciones: W 1 A 813 15:50 hrs.

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