

2017-10-0427

Lima, 17 de abril de 2017.

Señor:
FABIO ANDRES PIZARRO REYES
fabio.piz@hotmail.com

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 026-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 07 de abril de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 026-2017

Usuario: FABIO ANDRES PIZARRO REYES
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: RECLAMO POR LA CALIDAD Y OPORTUNA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 17 de abril de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **FABIO ANDRES PIZARRO REYES** interpuesta en la Unidad de Peaje CORCONA el 7 de abril de 2017.

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 S.A.C. 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, el usuario **FABIO ANDRES PIZARRO REYES** interpone en la Unidad de Peaje CORCONA, el 07 de abril de 2017, el siguiente reclamo:

“Pte altura entre San Meto y Chicla Puente con hueco en mismo puente, lo que casi me accidento y deterioro mi suspensión y dirección, aro y neumático. Rompemuelles sin pintar y vías sin limpieza lo mismo se observó al subir.

Costo reparación de vehículo será a cargo de DEVIANDES no sólo cobran y cobran sin hacer mantenimiento”

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario deviene en improcedente al verificarse que se encuentra en curso dentro de la causal de que no hay conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma.

Que, no hay conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma, toda vez que, como es de conocimiento público, el daño a la infraestructura vial del Sub Tramo Puente Ricardo Palma y La Oroya, se origina por un evento de naturaleza extraordinaria, imprevisible e irresistible, denominado “Niño Costero”, que generó la activación de diversas quebradas originando huaycos y desprendimiento de rocas de gran magnitud debido a las intensas y continuas lluvias que se presentaron en dicho sector.

Que, tal ha sido la situación, que mediante Decreto Supremo 007-2017-PCM, de fecha 27 de enero de 2017, el Gobierno declara en emergencia por desastre a consecuencia de intensas precipitaciones pluviales, los distritos de las provincias de Huarochirí, Lima, Cañete, Barranca, Yauyos, Huaral, Huaura, Oyón y Canta, del departamento de Lima.

Que, resulta importante resaltar que antes del evento de Fuerza Mayor, el estado de la vía era óptimo, es decir se encontraba en condiciones adecuadas y cumpliendo niveles de servicio. Lamentablemente, dado este fenómeno natural que no se ha presentado desde hace 25 años, el desprendimiento de rocas por las constantes lluvias ha generado el daño a la vía, lo que indiscutiblemente no es imputable o atribuible a este Concesionario.

Que, por ello es que DEVIANDES desde el 15 de enero de 2017, ha venido informando 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

Página 2 de 4

pedras, 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, ante un evento de tal magnitud, la primera acción de DEVIANDES ha sido restituir la Transitabilidad de la vía en el menor plazo posible, realizando la limpieza de la vía y dando tránsito en menos de 24 horas, por lo no es cierta la afirmación del usuario. DEVIANDES ha realizado la limpieza de más de 100,000 m³ de material entre caída de derrumbes y limpieza de Huaycos, tal como lo ha verificado el MTC y el Supervisor.

Que, una vez culminado este evento de la naturaleza, DEVIANDES procederá con las actividades para reparar los daños ocasionado hasta recuperar los índices de serviciabilidad exigidos.

Que, en ese sentido, al ser el daño de la infraestructura vial generado por un evento de fuerza mayor que no es imputable ni atribuible a DEVIANDES, no corresponde a este Concesionario asumir pago alguno.

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 limpieza de la vía, DEVIANDES ha venido realizando la limpieza en el menor tiempo posible empezando en las zonas con huaycos para restituir la transitabilidad de la misma, cumpliendo de esta manera sus obligaciones contractuales. La caída de pedras, 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 plazo posible.

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

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario.

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 en el correo electrónico del 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

De:

RUC

Nombre ó 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: CORONA

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>FABIO ANDRES PIZARRO PEYES</u>	
Nº Documento de identidad:	
Domicilio legal/procesal: <u>AU. BANGATE y HERRERA Nº 2A</u>	
Correo electrónico ¹ : <u>fabio.piz@hotmail.com</u>	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>07-04-17</u>
Teléfono: <u>978723720</u>	Recibido por: <u>CESAR FELIX SUAREZ</u>
Firma o huella digital: 	

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

que exista entre SAN MARCO y CHICCA PUENTE CON HUECO EN MISMO PUENTE, LO QUE CASI ME ACCIDENTE Y DETERIORO MI SUSPENSIÓN Y DIRECCIÓN, ARO Y NEUMÁTICO ROMPIÉNVELLES SIN PINTAR Y VÍAS SIN LIMPIEZA
 Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión LO MISMO SE OBSERVO AL SUBIR.

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo _____

Adjunta copia de DNI: Si () No

PLACA: F1Y920 2309

Observaciones: COSTO REPARACIÓN DE VEHICULO SERA A CARGO DE DEVIANDES NO SOLO COBAN Y COBAN SIN HACER RECONOCIMIENTO

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