

Expediente N° 009-2018

Usuario: **LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES**
Materia del Reclamo: **Calidad y oportuna prestación de los servicios.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 30 de mayo de 2018.

VISTO

El reclamo del usuario **LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA** interpuesto en la página web de DEVIANDES el 20 de mayo de 2018.

CONSIDERANDO

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, en adelante el Contrato.

Que, la Cláusula 8.7 del Contrato, establece que DEVIANDES SAC 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en 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 interpone el siguiente reclamo: *“buenas noches señores para comunicarles lo siguiente : 1.. En la carretera central en el tramo Jauja - Huancayo la via presenta deformaciones en el asfalto, generando desniveles y ocasionando dificultad en transitar a la velocidad reglamentaria. 2.- los óvalos de desvío Las vegas y Pasco - Huánuco, no cuentan con la señalizan nocturna adecuada, al no contar con iluminación perimetral, no es factible visualizar las vías de desvío con mayor seguridad. 3.- Deviandes no cuenta con el equipo logístico (ambulancias y grúa) adecuado y oportuno para atender accidentes de tránsito en los tramos Jauja - Oroya y Oroya. Pasco, siendo estos accidentes e incidentes atendidos por terceros y el SAMU. Tengan a bien incrementar equipos a fin de evitar demoras en su atención en casos de emergencia”.*

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.



Que, el área técnica de DEVIANDES ha procedido a programar el mantenimiento rutinario de la vía en los Subtramos de la Concesión que presentan defectos; asimismo le informamos que el tramo Jauja – Huancayo que va por la margen izquierda del Rio Mantaro no forma parte de la Concesión y su estado depende de Provias Nacional.

Que, asimismo, informa que la señalización vertical y horizontal instalada en el tramo de la concesión cumple con los planos AS BUILT y ha sido aprobada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no contemplando la colocación de luminarias en los óvalos, no obstante, se considera oportuna la recomendación del usuario a fin de que el Ministerio lo considere dentro de los aspectos de seguridad vial.

Que, respecto a los equipos logísticos, informamos al usuario que DEVIANDES cuenta con 3 carros talleres, 3 ambulancias, 3 grúas de arrastres y 2 grúas de plataforma, ubicadas en sectores estratégicos dentro del tramo concesionado, y en caso de necesitar mayores equipos, tenemos a disposición equipos de soporte, por lo que DEVIANDES viene cumpliendo con los tiempos de atención de las eventos reportados.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que como parte del mantenimiento rutinario a partir del mes de junio 2018 se tiene programado el mantenimiento de la vía en los Subtramos de la Concesión que presentan defectos; asimismo le informamos que el tramo Jauja – Huancayo que va por la margen izquierda del Rio Mantaro no forma parte de la Concesión y su estado depende de Provias Nacional.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que la señalización vertical y horizontal instalada en el tramo de la concesión cumple con los planos AS BUILT y ha sido aprobada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no contemplando la colocación de luminarias en los óvalos, no obstante, se recomendará al Ministerio de Transportes y Comunicaciones para que lo considere dentro de los aspectos de seguridad vial.

Tercero: Hacer de conocimiento del usuario, que DEVIANDES cuenta con los equipos logísticos necesarios, poniendo a disposición de los usuarios 3 carros talleres, 3 ambulancias, 3 grúas de arrastres y 2 grúas de plataforma, ubicadas en sectores estratégicos dentro del tramo concesionado, y en caso de necesitar mayores equipos, tiene a disposición equipos de soporte.

Cuarto: Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Quinto: Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario: lvalencia@gpovalencia.com

Sexto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES. Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

.....
Ing. EFRAIN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico