

Expediente N° 019-2018

Usuario: NICOLAS TRAVERSO CANO
Entidad Prestadora: Deviandes S.A.C.
Materia: Otro.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 03 de octubre de 2018

VISTO:

El reclamo del usuario NICOLAS TRAVERSO CANO interpuesto el 01 de octubre de 2018 por la página web de DEVIANDES.

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 interpone el siguiente reclamo: *"Muy buenos días , Estoy bastante mortificado pues en todas sus publicaciones de fan page hacen ver que llegan a Huancayo, sin embargo esa ruta está totalmente descuidada por ustedes (Jauja - Concepción-Cajas-Huancayo) , no pueden ustedes dárselas de que hacen un gran trabajo cuando todo es falso, faltan a la verdad completamente, el ingreso a Huancayo es un caos total por esa vía, las Jonás destrozan nuestras unidades, los huecos están deteriorando mis unidades por completo. Mi reclamo es por el mantenimiento de la vía y el deterioro de mis unidades , incluso ya es la heredera vez que se rompe el amortiguador a de mi unidad, desearía saber quién va a costear esa reparación de mi camioneta?? Encima pago peajes y no veo más que unos cuantos obreros haciendo un supuesto trabajo de mantenimiento. Cómo pueden ustedes decir que hacen mucho , cuando todo es falso, vendiendo información que no es."*

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario es improcedente por cuanto el objeto del reclamo interpuesto no se encuentra tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del Reglamento.

Que, el usuario en su reclamo, indica que la falta de mantenimiento de la CARRETERA JAUJA-CONCEPCIÓN-CAJAS-HUANCAYO, viene deteriorando sus unidades vehiculares, solicitando la reparación de su vehículo y el mantenimiento de dicha ruta.

Que, sobre el particular, entendemos el malestar del usuario, pero la ruta JAUJA-CONCEPCIÓN-CAJAS-HUANCAYO no forma parte del tramo de nuestra concesión. Nuestra administración y operación camino a Huancayo comprende la Carretera Central Margen Derecha, que pasa por la ruta HUARIPAMPA-SINCOS-MITO-ORCOTUNA, por lo que no podemos dar atención a su reclamo, pero trasladaremos su pedido al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, entidad competente del mantenimiento de la Red Vial Nacional que no se encuentra concesionada.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que el reclamo es improcedente porque la ruta JAUJA-CONCEPCIÓN-CAJAS-HUANCAYO no forma parte del tramo de nuestra concesión. Nuestra administración y operación camino a Huancayo comprende la Carretera Central Margen Derecha, que pasa por la ruta HUARIPAMPA-SINCOS-MITO-ORCOTUNA. Sin embargo, correremos traslado de su pedido al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, entidad competente del mantenimiento de la Red Vial Nacional que no se encuentra concesionada.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que 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 General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo electrónico del usuario.

Cuarto: Disponer la publicación de la presente Resolución en la página web de DEVIANDES S.A.C.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO GROVETTO
GERENTE GENERAL