

Expediente N° 013-2020

Usuario: **RODY MOISES ARZAPALO CHAGUA**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 13 de abril de 2020.

VISTO:

El reclamo del usuario **RODY MOISES ARZAPALO CHAGUA** de fecha 08 de abril de 2020 interpuesto en la Unidad de Peaje Casaracra.

CONSIDERANDO:

Que, el usuario en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la unidad de peaje Quiulla señala: *“En la zona Morococha están huecos Casapalca Chicla uno está que paga peaje para un mal servicio de parte de la empresa con concesionaria. Solicito que reparen con urgencia de c aso contrario no pagare más el peaje, porque rompí mis muelles”.*

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 DEVIANDES.

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, 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, con relación al mantenimiento de la vía pasando Morococha, le informamos que en el Km. 134+900 del Subtramo 1: Puente Ricardo Palma – la Oroya, se encuentra un cruce ferroviario, cuya competencia y responsabilidad de reparación y señalación corresponde a la Unidad Gerencial de Conservación de Provias Nacional del Ministerio de Transportes y

Comunicaciones, siendo la entidad competente para brindar el mantenimiento de la vía en dicho sector, comunicación que les hemos reiterado en diversas oportunidades

Que, del km 135+000 al Km. 135+370 del Subtramo 1 Puente Ricardo Palma – La Oroya, es un sector considerado como Punto Crítico, donde se observa hueco y hundimiento en la calzada que se genera con mayor prontitud debido a las lluvias y nevada en esta temporada, DevianDES viene realizando el relleno de ese sector para permitir su transitabilidad, ya que estamos esperando que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (autoridad competente) apruebe el Expediente Técnico y nos autorice la ejecución para la atención de dicho Punto Crítico, por lo que en atención a su reclamo reiteraremos al Ministerio de Transporte y Comunicaciones con copia a OSITRAN la necesidad de dar pronta intervención a dicho sector.

Por lo expuesto, la Gerencia General.

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que DEVIANDES ha realizado el relleno de la vía para brindar transitabilidad en el sector del km 135+000 al Km. 135+370 del Subtramo 1 Puente Ricardo Palma – La Oroya considerado que es Punto Crítico cuyo expediente para solución definitiva se encuentra pendiente de aprobación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y consecuentemente, nos autorice la intervención de dicho sector.

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 debe ser presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente resolución al domicilio del usuario, en el momento que se levante el Estado de Emergencia Nacional y se permita la movilización.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



DEVIANDES SAC

Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente General
DEVIANDES S.A.C.