

2020-10-0525

Lima, 24 de agosto de 2020.

Señora:

Angela Tavera Vasquez

angel84_83@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 030-2020.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en nuestra página Web el día 19 de agosto de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC


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

Expediente N° 030-2020

Usuario: **ANGELA ESTHER TAVARA VASQUEZ**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **OTRO**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 05 de agosto de 2020.

VISTO:

El reclamo del usuario **ANGELA ESTHER TAVARA VASQUEZ** interpuesto en la página web de DEVIANDES el 19 de agosto de 2020.

CONSIDERANDO:

1. El 02 de agosto de 2020, el usuario interpone el siguiente reclamo: *"Falta de mantenimiento en diversos tramos de la vía"*.
2. El 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., (en adelante DEVIANDES) 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 de Concesión.
3. La Cláusula 8.7 del 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
4. El 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.
5. De conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.
6. El 19 de agosto de 2020, mediante correo electrónica DEVIANDES solicitó al USUARIO que en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, se sirva precisarnos o dar referencia de los sectores en donde existe la falta de mantenimiento de la vía para poder a realizar la inspección respectiva y dar respuesta a su reclamo.
7. Habiendo transcurrido el plazo indicado y sin tener respuesta del USUARIO, informamos al USUARIO que DEVIANDES viene realizando de manera continua el mantenimiento rutinario de la vía. Asimismo, como consecuencia del periodo de lluvia, granizada y nevada en algunos sectores del tramo concesionado, DEVIANDES se encuentra ejecutando trabajos de mantenimiento periódico con la finalidad de dar cumplimiento a los niveles de servicios exigidos en el Contrato de Concesión, los cuales son supervisados constantemente por el Organismo Regulador.

8. Si vuestro reclamo iba relacionado con aspectos de falta de mantenimiento de los cruces ferroviarios, le informamos al USUARIO que respecto a los cruces ferroviarios, el Anexo XII, Apéndice 5 del Contrato de Concesión establece que: *“Las modificaciones al galibo de los puentes del ferrocarril, así como las reparaciones de la calzada y colocación de señalización en los cruces ferroviarios, son de responsabilidad de la Unidad Gerencial de Conservación de Provias Nacional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones”*.
9. Lamentablemente, los cruces ferroviarios ubicados dentro del tramo de nuestra concesión, no están bajo la administración de DEVIANDES S.A.C. El Derecho de Vía de la Línea Férrea prima sobre la carretera e incluso existe un Derecho de Vía que no podemos intervenir.
10. Asimismo, con relación a la Falla Geológica del Km 135+370 Morococha, se encuentra identificada como Punto Crítico desde el año 2013 cuya responsabilidad de intervención recae en el CONCEDENTE. Hace más de tres años, DEVIANDES presentó el expediente técnico de solución para la atención de dicho sector, el cual se encuentra aprobado. Sin embargo, el CONCEDENTE hasta la fecha no ha autorizado la intervención del mismo. Es por ello, que DEVIANDES viene realizando trabajos en esta falla geológica para mantener la transitabilidad en ambos sentidos de la vía, rellenando y empleando maquinaria pesada, pero sabemos que no es la solución definitiva que resuelva el problema.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario, debido a que el Usuario no ha precisado el o los lugares con defecto de mantenimiento de la vía.

Segundo: 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.

Tercero: Notificar la presente resolución al usuario.

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.