

2015-10-0785

Lima, 18 de agosto de 2015.

Señor:
LUCY ADA WISSAR AYLAS

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 057-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 11 de agosto de 2015 en la U.P. Casaracra.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC


LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 057-2015

Usuario: **LUCY ADA WISSAR AYLAS**
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la información**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 18 de agosto de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario LUCY ADA WISSAR AYLAS del 11 de agosto de 2015.

CONSIDERANDO:

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que 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 Sub-Tramos de la Concesión de conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que el 11 de agosto de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Casaracra, el siguiente reclamo:

- “1.- No avisa de la huelga de trabajadores La Oroya, que el cobrador no aviso.
2.- Los rompemuelles de la carretera central desde Yauli muy mal estado fierros salidos y peligrosos”.***

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que en ese sentido, se informa al usuario que los paros o huelgas generales de trabajadores, protestas, actos de violencia o de fuerza realizadas por organizaciones comunales, sociales o políticas, etc son eventos de fuerza mayor o casos fortuitos que

escapan de nuestro alcance y que en definitiva no tenemos el control del mismo, ni podemos conocer el momento que iniciará y concluirá, así como tampoco su lugar de destino como usuario de la vía, por lo que esperamos su comprensión.

Que, con relación de los rompemuelles dentro del tramo concesionado, queremos manifestarle que entendemos su malestar y preocupación por el estado de los mismos, motivo por el cual le comunicamos que después de diversas negociaciones, coordinaciones y gestiones con el Ministerio de Transporte y Comunicaciones en el mes de enero del año en curso hemos firmado la segunda adenda al Contrato de Concesión que ha permitido el inicio de las Obras de Puesta a Punto de los Sub-Tramos Puente Ricardo Palma – La Oroya, La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Que asimismo, hasta agosto del 2013 Provías Nacional tenía a su cargo el mantenimiento de los Sub-Tramos de la Concesión, luego del cual debió entregar a DEVIANDES la vía cumpliendo con los parámetros de condición y serviciabilidad de los Contratos de Servicio de Conservación contratados por dicha entidad, situación que no se ha cumplido, sin embargo, DEVIANDES ha realizado sus mayores esfuerzos y en varios sectores de la vía ha ejecutado diversos trabajos de bacheo y pintado de señalización (a pesar de no estar obligado contractualmente).

Que los estudios de ingeniería de las Obras de Puesta a Punto recién fueron aprobados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones a fines del año 2014 y contemplan la reparación del pavimento a través de trabajos de fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo, reemplazo o retiro de rompemuelles en todos los Sub Tramos. Estas Obras han iniciado oficialmente en el mes de febrero de 2015 y continuarán luego del periodo de lluvia.

Que muchos de los rompemuelles que se ubican en el tramo de la concesión, han sido colocados por los Gobiernos Provinciales y Locales, así como por Comunidades sin contar con un adecuado diseño técnico y sin tener la autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones antes de nuestra gestión.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Poner en conocimiento del usuario que los paros o huelgas generales de trabajadores, protestas, actos de violencia o de fuerza realizadas por organizaciones comunales, sociales o políticas, etc son eventos de fuerza mayor o casos fortuitos que

escapan de nuestro alcance y que en definitiva no tenemos el control del mismo, ni podemos conocer el momento que iniciará y concluirá, así como tampoco su lugar de destino como usuario de la vía, por lo que esperamos su comprensión.

Segundo: Poner en conocimiento del usuario que muchos de los rompemuelles que se ubican en el tramo de la concesión, han sido colocados por los Gobiernos Provinciales y Locales, así como por Comunidades sin contar con un adecuado diseño técnico y sin tener la autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones antes de nuestra gestión; sin embargo los trabajos de construcción de Puesta a Punto a cargo de DEVIANDES contemplan el reemplazo o retiro de rompemuelles en todos los Sub Tramos, los cuales se realizarán en esta etapa de ejecución de Obras.

Tercero: Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario 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.

Cuarto: Notificar la presente resolución al domicilio del usuario.

Quinto: 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