

2015-10-0992

Lima, 22 de octubre de 2015.

Señor:
EISTEN DIONISIO DEL PINO
Jr. Urano N° 215 Huancayo
Junin.-
eistdp@satelital.com.pe

Asunto: Respuesta al recurso de reconsideración.


Referencia: Expediente N° 061-2015

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarle la Resolución N° 02 del Expediente N° 061-2015 suscrita por la Gerencia de Operaciones, con relación al recurso de reconsideración registrado en el Libro de reclamos y sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el día 10 de octubre de 2015.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL



Expediente N° 061-2015

Usuario: **EINSTEIN DIONISIO DEL PINO**
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la prestación de servicio**

RESOLUCIÓN N° 02

Lima, 21 de octubre de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario EINSTEIN DIONISIO DEL PINO del 11 de setiembre de 2015, la Resolución N° 1 del Expediente N° 061-2015, del 28 de setiembre, y el recurso de reconsideración presentado por el Usuario con fecha 10 de octubre 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 setiembre de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

“A la altura de Ticlio se encontró más de 6 km de tráfico vehicular paralizado por más de dos horas sin encontrar a ningún personal de DEVIANDES. Se encontró tráiler en cuneta por la nevada (no existe procedimientos de controlar o mitigar la nevada con el uso de palas y sal).”

Que, mediante Resolución N° 1 del 28 de setiembre de 2015, se respondió el reclamo presentado por el usuario indicando que DEVIANDES cuenta con una Central de Emergencias en estado de alerta las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, así como con puestos de vigilancia alrededor de la Carretera Central, con vehículos de patrullaje; constante comunicación con los efectivos policiales de las Carreteras.

Asimismo, se indicó al usuario que si bien es posible que haya habido un tráiler volteado en la cuneta a la altura de Ticlio, de la revisión de los registros de DEVIANDES no se efectuó ningún reporte, pedido de atención o llamada que dé a conocer el incidente.

Por último, se informó al Usuario que DEVIANDES posee procedimientos de mitigación de la nevada, para lo cual cuenta con 02 minicargadores equipados con pala quitanieve y que desde noviembre de 2014 viene atendiendo las eventuales obstrucciones de la vía en tiempos cada vez menores

Que, el 10 de octubre de 2015 el Usuario señala en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, lo siguiente:

“(...)

Es deber de la concesionaria (Deviandes) que el variar el tráfico en un sentido, considerar caso crítico, es muy ‘persivible’ ello teniendo la unidad de conteo de vehículos muy cerca de Ticlio, y no poder analizar el flujo de vehículos. Además de no contar con vehículos de patrullaje. Por lo tanto, es deber de DEVIANDES tomar acciones y corregir sus procesos. ”

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 16° del REGLAMENTO, es requisito indispensable que el Recurso de Reconsideración se encuentre sustentando en nueva prueba, requerimiento legal que el usuario no ha cumplido.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 16° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los recursos de reconsideración interpuestos por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Señalar al Usuario que DEVIANDES cuenta con procedimientos específicos para el restablecimiento de la transitabilidad de la vía, ante situaciones como, por el ejemplo, la variación del sentido del tránsito; así como con sistemas de procedimientos para mejora de procesos.

Segundo: Informar al usuario que el procedimiento de atención de emergencias de DEVIANDES se activa a partir de la llamada de pedido de atención, ya sea por parte de usuarios de los, aproximadamente, 7 mil vehículos que transitan por la vía diariamente, la Policía Nacional del Perú o cualquier otro agente que reporte el incidente, procediéndose con la activación del procedimiento correspondiente; ello con la finalidad de garantizar la transitabilidad del Tramo que corresponda.

Tercero: Hacer de conocimiento del usuario que dentro de las obligaciones asumidas por DEVIANDES en el Contrato de Concesión no se encuentra aquella referida a contar con unidades de patrullaje de efectivos de la Policía Nacional del Perú, en tanto la competencia para determinar la distribución de los mismos se encuentra a cargo de dicha entidad.

Cuarto: Declarar IMPROCEDENTE el Recurso de Reconsideración interpuesto por el Usuario con fecha 10 de octubre de 2015, al no haber cumplido con lo señalado en artículo 16° del Reglamento.

Quinto: Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario puede interponer recurso de apelación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución ante la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES.

Sexto: Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

Séptimo: 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