



Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

2015-10-0993

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° 062-2015

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarle la Resolución N° 02 del Expediente N° 062-2015 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° 062-2015

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° 062-2015, 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:

“Se encontró camión volteado a la altura de Morococha, se preguntó sobre la hora del accidente e indican más de 4 horas y no existe personal de DEVIANDES para señalización nocturna.”

Que, mediante Resolución N° 1 del 28 de setiembre de 2015, se respondió el reclamo presentado por el usuario indicando que si bien es posible que haya habido un camión volteado a la altura de Morococha, de la revisión de los registros de DEVIANDES no se efectuó ningún reporte, pedido de atención o llamada que dé a conocer el incidente descrito

Página 1 | 3



por el usuario y que inicie la prestación del servicio de auxilio mecánico por parte de DEVIANDES.

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:

“(…)

Cuando hice el pago de mi peaje comuniqué el hecho y este simplemente me dijo que no podía recibir la comunicación En toda la ruta no existe un vehículo de patrullaje. ”

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: Hacer de conocimiento del usuario que DEVIANDES posee procedimientos específicos para el restablecimiento de la transitabilidad de la vía, para lo cual 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, constante comunicación con los efectivos policiales de las Carreteras de Chicla y La Oroya, las Comisarías de Caspalca, Morococha y Carhuacoto y la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía – SUTRAN. Asimismo, la Policía Nacional del Perú dispone la distribución de vehículos de patrullaje en los diferentes tramos de la Concesión.

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: Señalar al usuario que el personal de DEVIANDES cuenta con funciones específicas de acuerdo a la labor que realizan. De este modo, el personal que se encuentra en la Unidad de Peaje Quiulla tiene como función el cobro de dicha tarifa, mientras que, el personal asignado a la Central de Emergencias tiene como trabajo el atender las llamadas efectuadas por los Usuarios, a fin de que, en atención a los procedimientos internos, restablecer la normal transitabilidad de la vía.

Cuarto: Informar al 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.

Quinto: 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.

Sexto: 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.

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

Octavo: 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