

**2015-10-1199**

Lima, 11 de diciembre de 2015.

Señor:

**JHEFFERSON ENRIQUE TIRADO BOLIVAR**

Av. Pachacutec San Francisco Tablado Mza. 4R Lote 2

Villa Maria del Triunfo

Lima

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 075-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 28 de noviembre de 2015, en la Unidad de Peaje de Casaracra.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
LUIS ALFONSO GROVOTTO  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 075-2015**

Usuario: **JHEFFERSON ENRIQUE TIRADO BOLIVAR**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con el mal estado de la vía**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 11 de diciembre de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario JHEFFERSON ENRIQUE TIRADO BOLIVAR presentado con fecha del 28 de noviembre 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 28 de noviembre de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Casaracra, el siguiente reclamo:

***“Las vías se encuentran en mal estado, no hay señalización ni desvíos. El rompemuelle que se encuentra por la SUNAT ocasionó daños a mi vehículo en la llanta como en el carter de aceite ya que dicho rompemuelle se encuentra en pésimo estado.”***

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

Que, como es de su conocimiento, las Obras de Puesta a Punto, las mismas que se encuentran iniciadas a la fecha, contemplan la reparación del pavimento a través de trabajos de fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo en todos los Sub Tramos.

Que, el periodo de ejecución de obras comprende hasta setiembre de 2016, las cuales estamos ejecutando de acuerdo al Programa de Ejecución de Obras presentado al Ministerio de Transporte y Comunicaciones, dentro de dicho programa se encuentra los trabajos en todos los Sub Tramos de la Concesión.

Que, si bien el "rompemuelle" materia de reclamo, ha sido construido sin autorización correspondiente del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y sin los estudios de ingeniería adecuados que validen su implementación, dentro de los trabajos proyectados en el Estudio de Ingeniería de las Obras de Puesta a Punto se contempla el mantenimiento del "rompemuelle" que se encuentra antes de la Unidad de Peaje de Casaracra, cuyas acciones de retiro se realizarán en el marco del Estudio de Ingeniería antes señalado.

Que, no obstante, agradeceremos nos indique a través del correo electrónico [atencionalusuario@deviandes.com](mailto:atencionalusuario@deviandes.com) los kilómetros donde la vía presenta huecos y fallas de señalización para realizar la verificación y de ser el caso darle la priorización en su atención.

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 el periodo de ejecución de obras comprende hasta setiembre de 2016, los cuales estamos ejecutando de acuerdo al Programa de Ejecución de Obras presentado al Ministerio de Transporte y Comunicaciones, dentro de dicho programa se encuentra los trabajos de fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo en todos los Sub Tramos de la Concesión.



**Segundo:** Que, si bien el “rompemuelle” materia de reclamo, ha sido construido sin autorización correspondiente del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y sin los estudios de ingeniería adecuados que validen su implementación, dentro de los trabajos proyectados en el Estudio de Ingeniería de las Obras de Puesta a Punto se contempla el mantenimiento del “rompemuelle” que se encuentra antes de la Unidad de Peaje de Casaraca, cuyas acciones de retiro se realizarán en el marco del Estudio de Ingeniería antes señalado.

**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 a la dirección indicada por el 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**