

2015-10-1240

Lima, 23 de diciembre de 2015.

Señor:
DAVID JOEL CASTRO JARAMILLO
Jr. Angamos N° 743 Huertas – Jauja
Junin

Rpm # 948994762

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 081-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado 09 de diciembre de 2015 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIS ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 081-2015

Usuario: **DAVID JOEL CASTRO JARAMILLO**
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con señalización**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 23 de diciembre de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario DAVID JOEL CASTRO JARAMILLO presentado con fecha del 09 de diciembre de 2015.

CONSIDERANDO:

Que el 27 de setiembre de 2010, mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transportes 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, el “REGLAMENTO”), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que el 09 de diciembre de 2015 el usuario DAVID JOEL CASTRO JARAMILLO interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

“La empresa encargada de realizar la limpieza de las cunetas aprox. Km 6. Carretera La Oroya – Huancayo no tiene señalizada el área de trabajo causando un despiste de mi carro, dañando los palieres y la dirección. Solicito que la empresa se haga cargo de los daños que sufrió mi vehículo.”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, DEVIANDES, en atención a la cláusula 7.2 del Contrato de Concesión, se encuentra en la obligación de efectuar las labores de Conservación de la infraestructura que sean necesarias para alcanzar y mantener los niveles de servicio que se encuentran establecidos en el Anexo I del Contrato.

Que, entre las actividades de Conservación se encuentran aquellas calificadas como "Conservación Vial Rutinaria", entre las que se encuentra la limpieza de cunetas, con la finalidad de conservar los niveles de servicio a los que DEVIANDES se encuentra obligado.

Ahora bien, con relación a las actividades de limpieza de cunetas, materia del reclamo interpuesto por el Usuario, tal como se demuestra de las imágenes que presentamos a continuación, éstas se efectuaron con la debida señalización:





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 la realización de las actividades de limpieza de cunetas se efectuó con la debida señalización, tal como ha quedado demostrado en las imágenes adjuntas en la presente resolución.

Segundo: 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.

Tercero: Notificar la presente resolución a la dirección indicada por el usuario.

Cuarto: 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