

2016-10-0990

Lima, 29 de agosto de 2016.

Señora:
LAURA GREGORIA ALOSILLA MONTERO
lauraalosilla@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 024-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 14 de agosto de 2016 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 024-2016

Usuario: **LAURA GREGORIA ALOSILLA MONTERO**
Entidad Prestadora: **DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio que son de responsabilidad de Deviandes.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 25 de agosto de 2016

VISTO:

El reclamo del usuario **LAURA GREGORIA ALOSILLA MONTERO** presentado el 14 de agosto de 2016 en la Unidad de Peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

El 27 de setiembre de 2010, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y DEVIANDES suscribieron el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV Cerro de Pasco ('Contrato de Concesión').

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.

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.

El 14 de agosto de 2016, el usuario **LAURA GREGORIA ALOSILLA MONTERO** interpuso en la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

"La vía está cortado y no permite que se transite adecuadamente, generando ruptura en el sistema de amortiguación de mi vehículo y del parachoque. Asimismo, los cortes deberían ser de acuerdo a con van reponiendo y no tan profundos porque que también generan inestabilidad al vehículo.

Solicito reparación de avería por mal estado de la carretera central que ocasionó dicha avería."

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

El 11 de febrero de 2015, DEVIANDES inició las Obras de Puesta a Punto del Tramo 2 de IIRSA Centro que comprende la rehabilitación y mantenimiento de 377.37 km de vía, y su culminación de acuerdo al Programa de Ejecución de Obra (PEO) presentado al MTC se expande hasta fines del mes de setiembre de 2016.

Los obras que se vienen ejecutando a lo largo del tramo concesionado, es de reparación del pavimento a través de trabajos de fresado y colocación de capa nivelante; así como también,



trabajos de parchado superficial y profundo, razón por la cual en los sectores de obra se cuentan con "Señalización Temporal" a fin de mitigar posibles accidentes y/o daños al medio de transporte de los usuarios, siendo una de ellas, la referida a la velocidad de circulación a no más de 30 KPH.

Asimismo, la ejecución de estos trabajos en la Carretera Central ha sido comunicada oportunamente a los usuarios a través de volantes y avisos repartidos en nuestras unidades de peaje; y anuncios en radio y prensa escrita.

Es comprensible el malestar de los usuarios por el tiempo que demoran al llegar a su destino como consecuencia de los trabajos de obra que venimos ejecutando, por ello estamos avanzando con mayor celeridad para brindarle el servicio que usted como usuario se merece, no obstante, le pedimos comprensión y paciencia mientras dure esta etapa de construcción, considerando que el desarrollo de éste proyecto beneficiará a todos los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro.

Respecto a las averías invocadas en su reclamo, lamentamos indicarle que las mismas no han sido probadas y tampoco ha indicado el sector donde suscito el hecho, en consecuencia no hay medio probatorio que sustente que han sido ocasionados debido a los trabajos de obra que estamos ejecutando.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Recomendar al usuario respetar la "Señalización Temporal" indicada en los sectores de obra, a fin de mitigar posibles accidentes y/o daños a su medio de transporte, motivo por el cual de antemano le agradecemos su comprensión y paciencia mientras dure esta etapa de construcción, considerando que el desarrollo de éste proyecto beneficiará a todos los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro.

Segundo: Improcedente solicitud de reparación de avería, debido a que no hay medio probatorio que sustente su pedido.

Tercero: Contra lo resuelto en la presente resolución, 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 Técnica de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Cuarto: Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario.

Quinto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC


LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL