

DEVIANDES

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

CARGO

2012-30-0477

Lima, 06 de julio de 2012

Señora
CARMEN GUADALUPE SOTO SOTO
Jr. Río Chira 592 – 2do Piso
San Luis
Presente

ASUNTO: ADJUNTA RESOLUCION N° 02, RECLAMO POR ESTADO DE VIA

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacer llegar la Resolución N° 02, con la finalidad complementar la documentación alcanzada a través de la Carta N° 2012-30-455, relacionada al reclamo realizado en la Estación de Peaje Quiulla, sobre el estado de la vía.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,


MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC


Sabi Bazán
09594589
Cuzada



Expediente N° 002-2012

Reclamante: Carmen Guadalupe Soto Soto (Sra. Soto)

Entidad: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (DEVIANDES)

Materia: Reclamo por estado de la vía

RESOLUCIÓN N°: 02

Lima, 06 de Julio de 2012

I.- VISTOS:

Que, el reclamo presentado por la Sra. Soto en el Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Quiulla", con fecha 28 de junio del 2012.

Que, con fecha 02 de julio de 2012 y mediante Resolución N° 01, esta gerencia procedió a admitir a trámite el reclamo interpuesto por la Sra. Soto.

Que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la Sra. Soto y de conformidad a lo establecido en el artículo 15° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES, esta gerencia procede a emitir la presente resolución absolviendo los argumentos vertidos por la Reclamante, conforme a los siguientes argumentos de hecho y derecho:

II.- CONSIDERANDO:

- I. La Reclamante fundamenta su reclamo en base a tres presupuestos:
 - a) Que el Pago del Peaje no correspondería a la pista en mal estado de conservación – asfalto tortuoso.
 - b) Si se paga el Peaje desea que la pista se encuentre en buenas condiciones.
 - c) Poco apoyo en la atención y mejorar los actos de reclamo.
- II. Una vez determinados los presupuestos en los cuales la Reclamante basa su reclamo, es procedente que esta gerencia analice y determine si los mismos, se enmarcan dentro de los supuestos que el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES, prevé para atender los reclamos que se presenten.





DEVIANDES

A) DE LA CAPACIDAD PROCESAL

- III. El Artículo 1° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES, establece que se entenderá como sujeto del reclamo, al "usuario" (persona natural o jurídica), con capacidad procesal y legítimo interés, que interpone un reclamo y/o tiene una controversia ante DEVIANDES sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4° del citado Reglamento.

A su vez, el artículo 2° del Reglamento bajo comentario establece que tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes de la materia.

Asimismo, se ha comprobado que la Reclamante pagó el Peaje correspondiente, al haber pasado por la estación de Peaje de "Quiulla", con lo cual acredita su condición de "Usuario" de la vía concesionada a DEVIANDES, de conformidad con lo establecido en la Nota final del artículo 4° del Reglamento bajo comentario,

B) DE LA MATERIA DE LOS RECLAMOS:

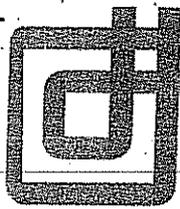
- IV. El Artículo 4° del Reglamento de Atención Y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES, establece cuales son los casos en los que los Usuarios pueden presentar reclamos ante la Concesionaria. A continuación procedemos a reproducir el artículo bajo comentario:

Artículo 4°. – Materia de los reclamos:

Los usuarios podrán presentar reclamos en los siguientes casos:

- a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión Vial del Tramo 2 De IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo Y La Oroya – Dv Cerro De Pasco, celebrado entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y DEVIANDES el 27 de setiembre de 2009 (en adelante "el Contrato de Concesión"). la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.





DEVIANDES

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

- b) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios de DEVIANDES, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.
- c) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo del OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de DEVIANDES,
- d) Reclamos relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda DEVIANDES en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios brindados por DEVIANDES.
- e) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- f) Reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público.

V. Una vez contrastados los presupuestos en los que la Reclamante basa su reclamo con lo establecido en el artículo 4° antes citado, se ha comprobado que el reclamo encuentra asidero en lo establecido en el inciso f) del artículo bajo comentario, al encontrarse el mismo, referido al pago del peaje respecto del "mal estado de conservación que presenta la vía - asfalto tortuoso", como puede comprobarse de acuerdo a lo referido en el literal a) y b) del Considerando número 1) precedente.

C) ANALISIS DE LOS PRESUPUESTOS DEL RECLAMO

VI. Sobre este particular, la Reclamante refiere tres presupuestos que son materia de su reclamo, los mismos que pasaremos a detallar y absolver:

- a) "Que el Pago del Peaje no correspondería a la pista en mal estado de conservación - asfalto tortuoso".

¿Por qué debo pagar peaje?

Al respecto debemos de indicar a qué responde la acción de Pago del Peaje por parte de los usuarios de la vía concesionada a mi representada, de acuerdo a lo señalado es necesario primero entender cuál es la naturaleza del Peaje.





En tal sentido, tenemos que la doctrina considera al Peaje como un "Precio Público", definición que corresponde a una contraprestación pagada por los Usuarios "ya sea en virtud de la celebración de un contrato o por la mera prestación de servicios a los particulares demandados por éstos"¹, servicios que pueden ser brindados por el Estado o por una persona jurídica que preste un servicio público y que son percibidos como contraprestación del servicio prestado.

De acuerdo a lo señalado, DEVIANDES es la persona jurídica que en virtud al Contrato de Concesión VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV CERRO DE PASCO, suscrito con entre dicha empresa y el Estado Peruano a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con fecha 27 de setiembre de 2010 (en adelante el "Contrato de Concesión"), recauda los peajes pagados por los Usuarios de la vía concesionada.

¿Por qué si pago el Peaje la vía se encuentra en mal estado – rugoso?

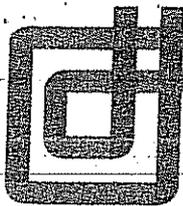
En este orden de ideas, tenemos que los montos recaudados por el cobro de los peajes recaudado por DEVIANDES son íntegramente transferidos a un Fideicomiso establecido en el Contrato de Concesión.

El mencionado Fideicomiso tiene por objeto constituir un Fondo a fin que DEVIANDES pueda acreditar la inversión mínima requerida para la ejecución de las obras a las que se encuentra obligada conforme al Contrato de Concesión.

Una vez establecidos la naturaleza del Cobro del Peaje y el destino de dichos recursos, es necesario informar a la reclamante que conforme al Contrato de Concesión, mi representada va a realizar y ejecutar fundamentalmente dos clases de intervención/obras en el Tramo II de la IIRSA Centro, las mismas que a continuación procedemos a reproducir:

¹ Vidal, Alfredo, Enrique Vidal y otros. "Tasa y Precios Públicos". En: Revista del Instituto Peruano de Derecho Tributario. Vol. 21, Lima, 1991, p. 54.





DIVIANDES

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

A) Obras Excepto las de Puesta a Punto:

Este tipo de obras comprende las siguientes intervenciones:

La construcción de:

- Un Ovalo ubicado en el Desvío a Tarma.
- Un Ovalo ubicado en el Desvío de Cerro de Pasco.
- 10 puentes peatonales a lo largo de la vía.
- 29 ensanches de plataforma en toda la vía.
- La construcción de 07 variantes que solucionaran los principales puntos negros en la vía y que mejoraran el tiempo de traslado de los vehículos y usuarios de un punto a otro en la vía, con la consiguiente disminución de accidentes en la misma.

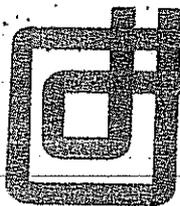
B) Obras de Puesta a Punto:

El Concesionario debe ejecutar la "Puesta a Punto" en los siguientes sub tramos de la carretera concesionada:

- Mejoramiento y mantenimiento con los mejores índices internacionales de ingeniería de los siguientes sub tramos:
 - Sub Tramo Puente Ricardo Palma - La Oroya.
 - Sub Tramo La Oroya - Huancayo.
 - Sub Tramo La Oroya - Desvío Cerro de Pasco.

Asimismo, es necesario indicar que la Puesta a Punto incluye las obras de drenaje y puentes así como la ejecución de las bermas a nivel de la rasante de la calzada, con lo cual se culminará definitivamente con el mal estado en el que actualmente se encuentra la Carretera Central.





DEVIANDES

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

En este sentido, cumplimos con señalar que actualmente y por primera vez en la historia de la Carretera Central, DEVIANDES ha implementado de manera gratuita los siguientes servicios a los Usuarios de la vía:

- a. Servicio de Central de Emergencia, que funcionará durante las veinticuatro (24) horas.
- b. Sistema de Comunicación en Tiempo Real de Emergencia, cuyos terminales se encuentran ubicados a una distancia máxima de diez (10) kilómetros entre cada uno de ellos. Este sistema permite la realización de llamadas gratuitas exclusivamente a la Central de Emergencia.
- c. Servicio de ambulancia para atención a heridos y traslado hacia un centro hospitalario, centro médico, policlínico, según sea el caso.
- d. Servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima.
- e. Una oficina para uso de la Policía Nacional del Perú, contigua a las zonas de localización de cada unidad de peaje, con su equipamiento básico y energía eléctrica, para apoyo a las labores de vigilancia y control
- f. Servicios higiénicos ubicados en cada unidad de peaje, con el material necesario para ofrecer un servicio adecuado a los usuarios.

Sin perjuicio de lo señalado, entendemos la preocupación de la reclamante en cuanto al estado de conservación actual de los sub tramos que conforman la carretera concesionada a mi representada, sin embargo debemos de indicar que los sub tramos mencionados actualmente no se encuentran siendo administrados por mi representada sino exclusivamente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, conforme a los términos establecidos en el Contrato de Concesión, siendo que recién a partir del primer trimestre del año 2013, es cuando mi representada procederá a ejecutar las Obras Excepto las de Puesta a Punto y las Obras de Puesta a Punto referidas precedentemente, las mismas que permitirán lograr



mejoras notables en los sub tramos mencionados, con lo cual esta importante vía del país logrará índices de tránsito que actualmente no posee.

- b) Si se paga el Peaje desea que la pista se encuentre en buenas condiciones.

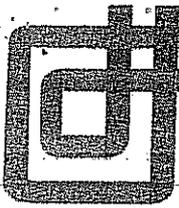
En este extremo del reclamo coincidimos con lo señalado por la reclamante, sin embargo de acuerdo a lo indicado en el literal a) precedente el estado actual de la vía, es responsabilidad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y no de DEVIANDES en su calidad de concesionaria.

- c) Poco apoyo en la atención y mejorar los actos de reclamo.

Sobre este particular debemos de indicar que DEVIANDES ha dispuesto que los reclamos de los Usuarios se presenten ante los Técnicos Administrativos de las estaciones de peaje de Corcona, Quilla y Casaracra ubicadas a lo largo de la concesión, poniendo a disposición de los Usuarios de la vía el Libro de Reclamos y Sugerencias en cada una de estas estaciones de Peaje. Alternativamente se pueden presentar reclamos en las oficinas administrativas de DEVIANDES ubicadas en la Calle General Recavarren 103, Piso 5, Oficina 501, Miraflores, Lima.

En este orden de ideas, tenemos que en el caso de las estaciones de peaje, los reclamos pueden ser presentados todos los días de la semana las 24 horas del día, mientras que la presentación de los reclamos en las oficinas administrativas deberá ser en horas de oficina, de lunes a viernes en el horario de 08:30 a 17:00 horas. A mayor abundamiento a fin de estar permanentemente en contacto con los Usuarios de la vía, sus reclamos y sugerencias, es que estos se pueden presentar a su vez en la página web de la empresa de manera virtual. Con lo cual se puede apreciar el esfuerzo que mi representada ha realizado con el fin de atender las reclamaciones y sugerencias que los Usuarios de la vía plantean a esta concesionaria.





DEVIANDES III.- DECISION DE LA GERENCIA DE OPERACIONES DE DEVIANDES:

PRIMERO: Declarar INFUNDADO el reclamo interpuesto por la Sra. Soto, por las consideraciones expresadas en la parte considerativa de la presente resolución.

SEGUNDO: Correr traslado del presente reclamo al Ministerio de Transportes y Comunicaciones y al OSITRAN a fin que tomen conocimiento de los hechos expuestos en la tramitación del presente expediente.

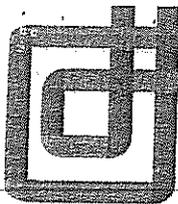
9

TERCERO: Contra lo resuelto en la presente resolución, el Usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia Operativa de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el usuario interponga el recurso de apelación correspondiente.

CUARTO: Procede la apelación contra la presente resolución expresa. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia Operativa de DEVIANDES en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución.

Gerencia de Operaciones
DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C.





DEVIANDES

CARGO

2012-30-455

Lima, 02 de julio de 2012

Señora
CARMEN GUADALUPE SOTO SOTO
Jr. Rio Chira 592 *2do piso*
San Luis
Presente

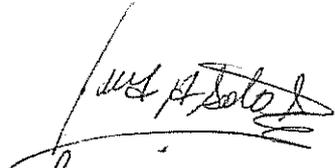
De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de alcanzar la Resolución N° 01, suscrito por esta Gerencia de Operaciones de nuestra empresa Desarrollo Vial de Los Andes SAC., en relación al registro de reclamo realizado en la Estación de Peaje Quiulla, el día 28 de junio de 2012,

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,


MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC


Carmen Guadalupe Soto Soto
09180821



Expediente N° 002-2012-DEVIANDES-COM

Reclamante: Carmen Guadalupe Soto Soto (Sra. Soto)

Entidad: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (DEVIANDES)

Materia: Reclamo por estado de la vía

RESOLUCIÓN N°: 01

Lima, 02 de Julio de 2012

Visto, el reclamo presentado por la Sra. Soto en el Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Quiulla", con fecha 28 de junio del 2012.

I.- HECHOS:

Con fecha 28 de junio de 2012, la Sra. Soto ha procedido a asentar en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES, ubicado en la Estación de Peaje "Quiulla", el reclamo correspondiente en el que cuestiona el "Pago del Peaje por una pista en mal estado de conservación - asfalto tortuoso; asimismo, señala que si se paga el peaje "desea que la pista se encuentre en buenas condiciones".

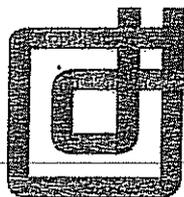
II.- DE LA ADMISION A TRÁMITE DEL RECLAMO:

Conforme a lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado mediante Resolución N° 053-2011-CD-OSITRAN de fecha 25 de octubre de 2011, es la Gerencia de Operaciones, la dependencia responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios.

En tal sentido, corresponde a la Gerencia de Operaciones como dependencia encargada de analizar la admisión a trámite de un reclamo, declarar admitida, inadmisible o improcedente los reclamos según corresponda.

Sobre el presente reclamo, se ha acreditado que el mismo ha cumplido con los requisitos de admisibilidad contenidos en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES.





DEVIANDES

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

En este orden de ideas, la Gerencia de Operaciones deberá verificar si las aseveraciones contenidas en el reclamo de la Sra. Soto, corresponden a las obligaciones contractuales a las que DEVIANDES se encuentra obligada de acuerdo a los términos establecidos en el CONTRATO DE CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV CERRO DE PASCO, suscrito entre dicha empresa y el Estado Peruano con fecha 27 de setiembre de 2010.

III.- DECISION DE LA GERENCIA DE OPERACIONES DE DEVIANDES:

PRIMERO: Admitir a trámite el reclamo interpuesto por la Sra. Soto, el mismo que se encuentra detallado en la presente resolución, por cumplir con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento de Atención Y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES.

Gerencia de Operaciones
DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C.



