

DEVIANDES

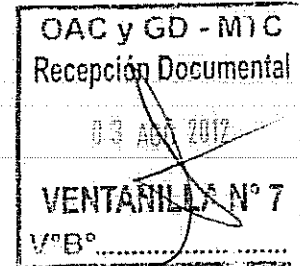
Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA-Centro:
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Dr. Cerro de Pasco

CARGO

2012-30-0532

Lima, 2 de Agosto de 2012

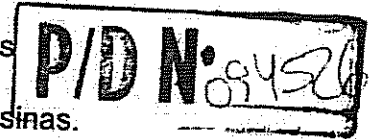
Señores:
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
Jr. Zorritos N° 1203, Lima 1.
Presente.-



Atención : Dr. Celso Gamarra Roig
Director General de Concesiones en Transportes

Asunto : Respuesta a reclamo de usuario Jose Bravo Mesinas.

Referencia : Carta 2012-30-0493.
Carta 2012-30-0531.



De nuestra mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente, y al mismo tiempo, le informamos que el día 13.07.2012 la señor Jose Humberto Bravo Mesinas, formulo un reclamo en el Libro de Reclamaciones de la Estación de Peaje Corcona, la misma que fue contestada con las y Resoluciones 01 y 02 entregadas con los documentos de la referencia, los días 18.07.2012 y el 02.08.2012 respectivamente.

Adjunto copia de los cargos de las cartas entregadas y las Resoluciones correspondientes.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC



DEVIANDES

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

2012-30-531

CARGO

Lima, 02 de agosto de 2012

Señor
JOSE HUMBERTO BRAVO MESINAS
Calle Pascual de Andagoya 50
SAN MIGUEL
Presente

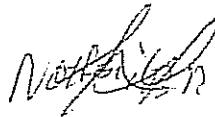
De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de alcanzar la Resolución N° 02, suscrita 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 Corcona, el día viernes 13 de julio de 2012,

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,


MAGNO H. GARZON SANCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

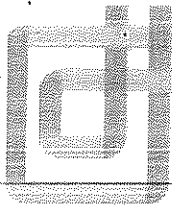


Nothemi Barzola Ramos

DNI - 47083257

02-08-2012

05:16 PM.



DEVIANDES

Control de Concesión del Tramo II de RPSA Centro
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - El Centro de Trujillo

Expediente N° 002-2012

Reclamante: Humberto José Bravo Mesinas (Sr. Bravo)

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

Materia: Reclamo acceso individual a los servicios responsabilidad de las entidades prestadoras

RESOLUCIÓN N°: 02

Lima, 31 de Agosto de 2012

I.- VISTOS:

El reclamo presentado por el Sr. Bravo en el Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Corcona", con fecha 13 de julio del 2012.

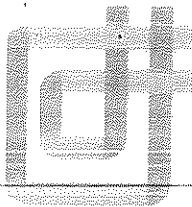
Que, con fecha 17 de julio de 2012 y mediante Resolución N° 01, esta gerencia procedió a admitir a trámite el reclamo interpuesto por el Sr. Bravo.

Que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación del reclamo del Sr. Bravo 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. El Reclamante fundamenta su reclamo en base a tres presupuestos:
 - a) "Que el reflector que se encuentra frente a cada garita de pago de peaje es muy fuerte y está enfocado directamente a la línea de mirada del frente del conductor. El mismo que me ha producido daños y lesiones, que más que sólo molestar, puede probar que puede causar daños a la vista".





DEVIANDES

b) Solicita emplear otra tecnología para la visualización de las placas de los autos.

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.

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 "Corcona", 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:

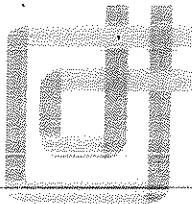


Artículo 4º. – Materia de los reclamos:

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.
 - 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 el Reclamante basa su reclamo con lo establecido en el artículo 4º antes citado, se ha comprobado que el reclamo encuentra asidero en lo establecido en el inciso e) del artículo bajo comentario, al encontrarse el mismo, referido al acceso individual a los servicios responsabilidad de las entidades prestadoras, como es el caso de Deviandes, , como puede comprobarse de acuerdo a lo referido en el literal a) y b) del Considerando número I) precedente.





DIVIANDES

C) ANALISIS DE LOS PRESUPUESTOS DEL RECLAMO

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

- a) *“Que el reflector que se encuentra frente a cada garita de pago de peaje es muy fuerte y está enfocado directamente a la línea de mirada del frente del conductor. El mismo que me ha producido daños y lesiones, que más que sólo molestar, puede probar que puede causar daños a la vista”.*

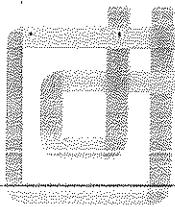
Sobre este particular, debemos de empezar señalando que el Reclamante evidencia malestar por la proximidad del reflector al rostro de los usuarios de la vía al momento de aproximarse a la Estación de Peaje administrada por mi representada. Al respecto, debemos de indicar que este extremo del reclamo será desarrollado en extenso en el siguiente literal.

Siguiendo la línea de desarrollo, el Reclamante señala que el reflector en cuestión le “ha producido daños y lesiones” terminando por indicar que “puede probar que puede causar daños a la vista”. En este orden de ideas, como puede apreciarse, no hay una conexión lógica entre los supuestos establecidos por el Reclamante, puesto que en primer lugar señala que el reflector le ha producido daños y lesiones (no especificando cuáles daños, lesiones se han producido o qué órgano se ha visto mermado en sus capacidades y/o funciones) y luego, señala que el citado reflector “puede causar lesiones a la vista”.

Visto lo expuesto, queda claro que no hay conexión lógica entre lo indicado por el Reclamante puesto que imputa que el “reflector” le ha causado lesiones no estableciendo cuáles lesiones son y termina su reclamo indicando que el mismo “puede” provocar lesiones.

En todo caso, de acuerdo a lo establecido en el Código Civil, la acreditación de daños y su reparación deben reclamarse en la vía jurisdiccional correspondiente y no en la presente vía.





DEVIANDES

Control de Concesión del Tramo 2 de IRSA Centro
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Div. Control de Peaje

- b) Solicita emplear otra tecnología para la visualización de las placas de los autos.

Sobre este particular debemos de indicar que DEVIANDES utiliza focos reflectores con el único fin de poder dejar constancia de las placas que transitan por las estaciones de peaje a fin de poder tener un record de las mismas por temas de control y de seguridad.

Sin perjuicio de lo señalado, DEVIANDES ha dispuesto tomando en cuenta el presente Reclamo, que los reflectores ubicados en las Estaciones de Peaje sean re direccionados modificando su grado de inclinación y enfoque a fin que su radio de iluminación esté enfocada exclusivamente a la parte inferior de los vehículos que circulan por la vía con el propósito que se eviten molestias a los conductores.

III.- DECISION DE LA GERENCIA OPERATIVA DE DEVIANDES:

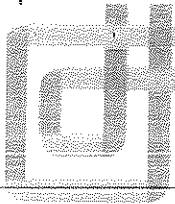
PRIMERO: Declarar IMPROCEDENTE el extremo a) del reclamo interpuesto por el Sr. Bravo, por las consideraciones expresadas en la parte considerativa de la presente resolución.

SEGUNDO: Declarar FUNDADO EN PARTE el extremo b) del reclamo interpuesto por el Sr. Bravo, por las consideraciones expresadas en la parte considerativa de la presente resolución.

TERCERO: 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.

CUARTO: 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.



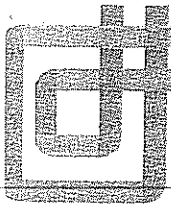


DEVIANDES

Contrato de Concesión del Tramo 2 de IRSA Centro
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo /
La Oroya - El Cercu de Pallas

QUINTO: 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 Operativa
DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C.



DEVIANDES

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

CARGO

2012-30-493

Lima, 17 de julio de 2012

Señor

JOSE HUMBERTO BRAVO MESINAS

Calle Pascual de Andagoya 50

SAN MIGUEL

Presente

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de alcanzar la Resolución N° 003, suscrita 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 Corcona, el día viernes 13 de julio de 2012,

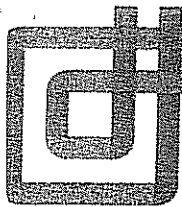
Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

NOEMI BARBOSA RAMOS

Handwritten signature of Noemi Barbosa Ramos
47083257



DEVIANDES

Expediente N° 003-2012-

Reclamante: Humberto José Bravo Mesinas (Sr.Bravo)

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

Materia: Reclamo por estado infraestructura vial.

RESOLUCIÓN N°: 01

Lima, 17 de Julio de 2012

Visto, el reclamo presentado por el Sr. Bravo en el Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Corcona", con fecha 13 de julio del 2012.

I.- HECHOS:

Con fecha 13 de julio de 2012, el Sr. Bravo ha procedido a asentar en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES, ubicado en la Estación de Peaje "Corcona", el reclamo correspondiente en el que cuestiona la inidónea ubicación de los reflectores que se encuentran en la mencionada estación de peaje; asimismo, señala que los mismos causan o pueden causar lesiones a la vista, y que DEVIANDES emplee otra tecnología para visualizar las placas de los autos, asesorándose con otros concesionarios de peaje.

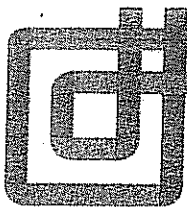
II.- DE LA ADMISION A TRÁMITE DEL RECLAMO:

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 Operativa la dependencia responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios.

En tal sentido, corresponde a la Gerencia Operativa como dependencia encargada de analizar la admisión a trámite de un reclamo, declarar admitida, inamisible 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

En este orden de ideas, la Gerencia Operativa deberá verificar si las aseveraciones contenidas en el reclamo del Sr. Bravo, corresponden a las obligaciones contractuales a las que DEVIANDES se encuentra obligada de acuerdo a los términos establecidos 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, suscrito con entre dicha empresa y el Estado Peruano con fecha 27 de setiembre de 2010.

III.- DECISION DE LA GERENCIA OPERATIVA DE DEVIANDES:

PRIMERO: Admitir a trámite el reclamo interpuesto por el Sr. Bravo, 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.

SEGUNDO: Continuar con la tramitación del presente reclamo de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES

Lima, 17 de julio de 2012

Gerencia Operativa
DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C.

URGENTE

RUC



del

FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.
DEVIANDES

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA - LA OROYA - HUANCAYO Y LA OROYA - DV CERRO DE PASCO

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje: Corcona

Nombre y Apellido: <u>Humberto Jose Bravo Masinwa</u>	Ficha No.:
Razón Social: <u>-</u>	
Documento de identidad: <u>DNI 07685443</u>	Fecha: <u>13/7/2012</u>
Dirección: <u>C/ Pascual de Andagoya 50 San Miguel-Lima</u>	
Correo electrónico: <u>humberto.bravo@hbm.pe</u>	Recibido por:
Teléfono: <u>6406260 / rpm x576834 / c. 996895789</u>	<u>Johny Tapia F.</u>
Firma:	

Reclamo () o Sugerencia (): favor llenar con letra clara y legible.

El reflector que se encuentra frente a cada garita de pago de peaje es muy fuerte y está enfocando directamente a la línea de mirada del frente al conductor, me ha producido daño y lesiones, es más que solo molestar, puedo probar que puede causar lesiones a la vista. Solicito emplear otra tecnología para visualizar las placas de los autos, así como con otras concesiones de peaje.

Observaciones:

