

DEVIANDES

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

CARGO

2014-30-0214

Lima, 17 de Febrero de 2014

Señor:
LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA
Pasaje Micaela Bastidas N° 260 El Tambo Huancayo
Junín

Asunto: Respuesta a su reclamo.

Referencia: Resolución N° 01, Expediente 008-2014

De nuestra consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de adjuntar la Resolución N° 1, que da respuesta a su reclamo formulado el día 31 de Enero de 2014.

Sin otra particular, quedamos de usted.

Atentamente,

MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

DEVIANDES SAC
Ing. EFRAIM RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico

Expediente N° 008-2014

Usuario: LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA

Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES S.A.C.

Materia: Reclamo por el estado actual de la vía en el Sub Tramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 14 de febrero de 2014

VISTOS:

El reclamo del usuario LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA de fecha 31 de enero de 2014, el Informe N° GT-40-003-08-2014 de fecha 11 de febrero de 2014 emitido por el Ing. Alonso Barrantes, Jefe de la Oficina Técnica de DEVIANDES S.A.C., el Informe N° E-31-004 de fecha 11 de febrero de 2014 emitido por la Sra. Milagros Marroquin, Coordinadora de Peajes.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Contrato de Concesión suscrito el 27 de setiembre de 2010, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (el CONCEDENTE) otorga en Concesión a la empresa DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C (el CONCESIONARIO), el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco (CONTRATO DE CONCESION).

Que, la Cláusula 8.7 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que el CONCESIONARIO abrirá un libro de sugerencias y reclamos en cada Unidad de Peaje, que tendrá por finalidad registrar y dar trámite a todos los reclamos que presenten los usuarios de los Sub Tramos, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.



Que, asimismo, la Cláusula 9.1 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que: "El cobro de la Tarifa se efectuará a través de las unidades de peaje las cuales comenzarán a ser explotadas por el CONCESIONARIO en las fechas indicadas en la Cláusula 9.4".

Que, por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN, de fecha 25 de octubre de 2011, OSITRAN aprobó el Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

Que, con fecha 31 de enero de 2014 el usuario LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA, identificado con D.N.I. N° 19817605, interpone a través de la página web su reclamo, lo cual es ampliado por correo electrónico de fecha 03 de febrero de 2014 y carta s/n de fecha 30 de enero recibido por DEVIANDES el 03 de febrero de 2014. El reclamo del usuario es: ***"(1) Nuestras unidades se trasladan con frecuencia por las vías entre Huancayo – Lima – Pasco por motivos Laborales; (2) La vía en concesión Oroya-Pasco se encuentra en total abandono, presentando huecos de gran proporción 1,0m de diámetro x 0.5m de profundidad a lo largo de toda la vía, siendo más crítico entre Villa Pasco – Huayre y Carhuamayo; (3) El día 29 de enero a las 8 pm, con lluvia torrencial me dirigía de Pasco a Oroya, a 5 Km antes de llegar a Huayre hay un hueco de las dimensiones antes mencionadas, y por querer desviar casi colisiono con un camión tráiler, teniendo que mantener mi carril y por ende pasar sobre el hueco; (4) Como consecuencia de dicha maniobra, mi movilidad quedo dañada la suspensión derecho posterior, que debe ser reconocido por DEVIANDES S.A.C.; (5) Llegando al peaje de Casaraca, hice el reclamo al personal de cobranza, quien en forma malcriada respondió que el era un simple trabajador que acata ordenes, su trabajo es cobrar y punto, sobre lo sucedido a mi movilidad ese es su problema, si quiere pague; (6) Esto es reiterativo, hace 10 días también hice el reclamo correspondiente, entrevistándome con una Srta. quien dijo ser la administradora, también me manifestó que era simple trabajadora y cumplía órdenes. Y me abordan 04 personas de seguridad con chalecos e uniformes; (7) Por las forma de actuar de su personal, no realice el PAGO CORRESPONDIENTE al peaje del 29 de enero de 2014; y (8) En el Tramo Oroya – Pasco, no hay presencia de camión y ambulancia, tal como considera su contrato de concesión vial."***

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.



Que, mediante Acta de Entrega, de fecha 15 de agosto de 2013, el CONCESIONARIO recibió del CONCEDENTE los Sub Tramos: (1) Puente Ricardo Palma – La Oroya, (2) La Oroya – Huancayo, y (3) La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, concluyendo las Partes en el numeral 3.1 de dicha acta, que los Sub Tramos no cumplen en forma total con los Niveles de Servicio de Conservación contratado por el CONCEDENTE a través de los Contratos Nos. 145-2009-MTC/20 y 148-2009-MTC/20.

Que, por Cartas Nos. 2013-10-0844, 2013-30-0896 y 2013-10-0166, de fechas 29 de agosto de 2013, 02 de setiembre de 2013 y 12 de noviembre de 2013 respectivamente, DEVIANDES S.A.C. ha solicitado al **MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES** autorización para la ejecución de trabajos de bacheo de emergencia en el Sub Tramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco por encontrarse en una condición desastrosa por la presencia de fisuras, baches y hundimiento de la capa de rodamiento, situación que fue comunicada con anticipación al **MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES** a través de las Cartas Nos. 2013-10-0268, 2013-10-0272 y 2013-10-0573, de fechas 26 y 27 de marzo de 2013 y 11 de junio de 2013 respectivamente.

Que, mediante Acta de Suspensión Temporal de Obligaciones Contractuales de fecha 17 de diciembre de 2013, DEVIANDES y EL CONCEDENTE reconocen que algunos sectores de los Sub Tramos materia de entrega y que conforman el Tramo 2 de la Carretera IIRSA Centro, no cumplen con los parámetros de condición y serviciabilidad exigidos en los contratos de Servicios de conservación; y por lo tanto, acuerdan la suspensión de las actividades de CONSERVACIÓN y MANTENIMIENTO RUTINARIO a excepción de la labores de limpieza con el fin de garantizar la transitabilidad de los usuarios; asimismo, dejaron constancia que DEVIANDES no será responsable por cualquier daño sufrido por terceros y/o contra bienes de terceros que pudieran ocurrir en la vía, y que se hayan originado o tengan relación en el no cumplimiento de los Niveles de Servicio con el que la vía fue entregada por el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES.

Que, por Oficio N° 089-2014.MTC/25 de fecha 15 de enero de 2014, recibido el 17 de enero de 2014, el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES considera que DEVIANDES debe realizar una intervención inmediata en lo concerniente al "bacheo" de la calzada con cargo a los recursos del MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES. Para tal efecto, solicita a DEVIANDES la presentación de un Presupuesto para el Bacheo del Sub Tramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, presupuesto que ha sido remitido por DEVIANDES a través de la Carta N° 2014-10-0163.

Que, el Informe N° GT-40-003-08-2014 de fecha 11 de febrero de 2014 concluye: *los Sub Tramos fueron entregados por el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES a DEVIANDES sin cumplir con los niveles de servicio, parámetros de condición y serviciabilidad establecidos en los numerales 3.3 y 3.12 d la Sección 1 del Anexo I del CONTRATO DE CONCESIÓN, situación registrada en el Acta de Entrega de los Sub*

Página 3 de 6



Tramos (TOMA DE POSESION) del 15 de agosto de 2013 y por lo cual las Partes han suscrito el Acta de Suspensión de Obligaciones Contractuales de fecha 17 de diciembre de 2013.

Que, en el Acta de Suspensión de Obligaciones Contractuales antes señalada, establece que DEVIANDES deberá atender, únicamente trabajos de limpieza, y que DEVIANDES no será responsable por cualquier daño sufrido por terceros y/o contra bienes de terceros que pudieran ocurrir en la vía, y que se hayan originado o tengan relación en el no cumplimiento de los niveles de servicios en la vía entregado por el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES, manteniendo indemne a DEVIANDES por cualquier hecho reclamo, solicitud, demanda, denuncia y/o cualquier otra petición judicial y/o extrajudicial que pudieran hacer terceros.

Que, DEVIANDES ha cumplido con presentar al MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES el Presupuesto de bacheo del Sub Tramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco con cargo a los recursos del MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES. Asimismo, la obras e parchado se ejecutarán previa aprobación del presupuesto por parte del MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES.

Que, el Informe N° E-31-004 de fecha 11 de febrero de 2014 concluye que: “Que, el usuario sólo registra dos pases por la Unidad de Peaje Casaracra los días 27 y 29 de enero de 2014 en el vehículo D2K884. El 29 de enero de 2014 el usuario se rehusó a pagar el peaje quejándose por el mal estado de la vía y cuando el cobrador Churampi quiso explicarle sobre los trabajos, se dio a la fuga haciendo caso omiso de la explicación.

Que, la Técnica Administrativa del Peaje Casaracra señala que siempre a atender a los usuarios se identifica, escucha el reclamo y procede a informar sobre la inquietud que manifieste; asimismo que en la Unidad de Peaje Casaracra sólo cuenta con un agente de seguridad.

Que, por otro lado, si bien el contrato de concesión establece como servicios obligatorio el servicio de atención de auxilio y médico, éste no especifica la ubicación de los mismos. No obstante, DEVIANDES ha asignado una ambulancia en el Km. 163 (Curipata - La Oroya) y una grúa de arrastre en el Km. 2 del Sub Tramo 2: La Oroya – Huancayo.

Que, por lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES corresponde a la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES S.A.C. conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES S.A.C.,

SE RESUELVE:



Primero.- Hacer de conocimiento del usuario LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA que DEVIANDES S.A.C. se encuentra realizando las gestiones necesarias para que el CONCEDENTE autorice la ejecución de las Obras de rehabilitación, bacheo o parchado en el Sub tramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Segunda.- Declarar IMPROCEDENTE la solicitud del usuario LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA respecto del reconocimiento de los daños de la suspensión derecha de su movilidad, puesto que de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo de la Cláusula 5.27¹ del CONTRATO DE CONCESIÓN la responsabilidad es del MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES; por tanto, correr traslado del presente reclamo al MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES para conocimiento y fines.

Tercero.- Dar a conocer al usuario LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA que de conformidad con la información transmitida por el personal de la Gerencia de Operaciones, el usuario sólo registra el pase por la Unidad de Peaje Casaracra los días 27 y 29 de enero de 2014, y que en dicha unidad existe sólo un agente de seguridad, lo cual ha sido corroborada con los registros vehiculares del 01 de enero al 10 de febrero de 2014 y con el servicio contratado de seguridad y vigilancia. Con relación a la conducta del personal que lo atendió, se procederá a realizar la investigación respectiva.

Cuarto.- Ha quedado claramente establecido que el usuario LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA no ha realizado el pago de su peaje al pasar por la Unidad de Peaje Casaracra el día 29 de enero de 2014.

Quinto.- Señalar al usuario LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA que DEVIANDES ha asignado una ambulancia en el Km. 163 (Curipata - La Oroya) y una grúa de arrastre en el Km. 2 del Sub Tramo 2: La Oroya – Huancayo.

Sexto.- Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA 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 y Operativa de DEVIANDES S.A.C. y deberá recaudar nueva prueba.

¹ (...) Por su parte el CONCEDENTE asumirá la responsabilidad por los daños y perjuicios que afecten al CONCESIONARIO como consecuencia de: (i) cualquier situación o hecho anterior a la Toma de Posesión, incluyendo la responsabilidad por los pasivos ambientales y laborales pre existentes, (ii) cualquier situación o hecho que habiéndose presentado después de la Toma de Posesión, se origine por causas surgidas con anterioridad a la misma y, (iii) cualquier situación o hecho imputable al CONCEDENTE. El CONCEDENTE mantendrá indemne al CONCESIONARIO respecto de cualquier reclamo o acción de terceros que se derive de tales hechos.

Séptimo.- Notificar la presente resolución al usuario LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA en la dirección: Pje. Micaela Bastidas N° 270, El Tambo, Huancayo, y al correo electrónico: lvalencia@gpovalencia.com; cuyos datos se encuentran consignado en su reclamo.

Octavo: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES S.A.C.

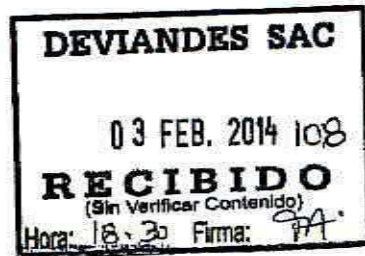
Regístrese, comuníquese y publíquese.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC



DEVIANDES SAC
Ing. **EFRAÍN RONDINEL CORNEJO**
Gerente Técnico



Huancayo 30 de Enero del 2014

Señores:

GERENTE GENERAL DE DEVIANDES SAC

Calle General Recavarren 103 – Of 501 - Miraflores

Lima.-

Asunto : Daños de nuestra unidad D2K884

~~De mi consideración:~~

LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA, identificado con DNI No. 19817605, con domicilio procesal en Pje. Micaela Bastidas No. 270 El Tambo Huancayo; me apersono a vuestro despacho a fin de saludarlos y manifestar mi **INCOMODIDAD, POR EL MAL SERVICIO DE CONCESION VIAL**, que su representada viene operando en nuestra región. Motivo por el cual expongo lo siguiente:

- 1.- Nuestras unidades se trasladan con frecuencia por las vías entre Huancayo _ Lima _ Pasco, por motivos laborales.
- 2.- La vía en concesión Oroya – Pasco, se encuentra en total abandono, presentando huecos de gran proporción 1,0 m de diámetro x 0.5m de profundidad a lo largo de toda a vía , siendo más crítico entre Villa paco – Huayre – Carhuamayo..
- 3.- El día 29 de Enero a horas 8 Pm , con lluvia torrencial me dirigía de Pasco a Oroya , a 5 Km antes de llegar a Huayre hay un hueco de las dimensiones antes mencionada, y por querer desviar casi colisiono con un camión trailer , teniendo que mantener mi carril y por ende pasar sobre el hueco .
- 4.- A consecuencia de esta maniobra, mi movilidad quedo dañada la suspensión derecho posterior. Que debe ser reconocida por **DEVIANDES SAC**.
- 5.- Llegando al peaje de Casaracra, hice el reclamo verbal al personal de cobranza, quien en forma malcriada respondió que el era un simple trabajador que acata ordenes, su trabajo es cobrar y punto , sobre lo sucedido a mi movilidad **ESE ES SU PROBLEMA**. Si quiere page.

6.- Esto es reiterativo, hice 10 días también hice el reclamo correspondiente, entrevistándome con una srta quien dijo ser la administradora, también me manifestó que era simple trabajadora y cumplía ordenes. Y me abordaron 04 personas de su seguridad con chalecos e uniformes

7.- Por las forma de actuar de su personal, no realice el **PAGO CORRESPONDIENTE** al peaje del 29 de enero 2014.

8.- En el tramo Oroya – Pasco, no hay presencia del camión grúa y ambulancia, tal como considera su contrato de concesión vial.

Por lo manifestado; agradeceré mucho ordenar a quien corresponda, el pago por daños a nuestra unidad de trabajo. Y la exoneración de algún pago por un servicio mal prestado; asimismo vuestro representada deberá tener en cuenta que no sólo se está poniendo en peligro las unidades vehiculares, sino también la vida y la salud de las personas que diariamente transitan por esa vía.

Caso contrario realizare las coordinaciones Legales a las instituciones que involucradas en la supervisión y regulación de la concesión vial en salva guarda de los usuarios de las vías de la Región Central.

Sin otro particular me suscribo de ustedes.

Atentamente,



VALENCIA SOSA LUIS A.
DNI 19817605

INFORME GT-40-003-08-2014

A: - Ing. EFRAIN W. RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico
- Ing. MAGNO HUMBERTO GARZÓN SANCHEZ
Gerente de Operaciones

Asunto: Reclamo del Sr. LUIS ALBERTO VALENCIA SOSA sobre la situación del SubTramo 3, La Oroya - Dv. Cerro de Pasco, Sector: Villa Paco – Huayre - Carhuamayo (Km. 73 - 83).

Fecha: 11 de Febrero de 2014

1 OBJETIVO

Informar sobre la situación de emergencia en que se encuentra el Sub Tramo 3: La Oroya - Dv. Cerro de Pasco, Sector Villa Paco – Huayre - Carhuamayo (Km. 73 - 83) del IIRSA Centro Tramo 2, debido a la falta de intervención por parte del MTC (CONCEDENTE), sobre los reclamos que se están originando en el libro de quejas de los usuarios y específicamente sobre el reclamo anotado por la Sr. Luis Alberto Valencia Sosa el día 31 de Enero de 2014.

2 ANTECEDENTES

2.1 El día 15 de agosto de 2013 se efectuó el acto de Entrega de los Subtramos Puente Ricardo Palma – La Oroya –Huancayo – y La Oroya – Dv- Cerro de Pasco de IIRSA Centro Tramo 2 . En el Acta firmada luego de dicho acto se resalta lo siguiente:

- a. En la Cláusula 3.1 del Acta, se indica que “...**LA COMISION Y LA CONCESIONARIA**, luego de realizar la inspección en los Sub Tramos Puente Ricardo Palma - La Oroya, La Oroya - Huancayo y la Oroya – Desvió Cerro de Pasco, concluyen que dichos Sub Tramos no cumplen en forma total con los niveles de servicios indicados en los Contratos de Servicios...”.
- b. En la cláusula 3.8 del Acta se indica que “...Asimismo, **LA COMISIÓN** recomienda que **EL CONCEDENTE** encargue **AL CONCESIONARIO**, la elaboración de un expediente técnico, el cual tendrá por objeto determinar las actividades, labores, trabajos y/o similares que se requieran para cumplir con los niveles de servicio establecidos en el Contrato de Concesión que son cargo del **CONCEDENTE**...”

DEVIANDES SAC


Ing. ALONSO J. BARRANTES EYZAGUIRRE
Jefe de la Oficina Técnica
Reg. CIP. N°79938

2.2 Mediante la carta de DEVIANDES N° 2013-10-0844 del 29 de agosto de 2013, dirigida al CONCEDENTE, se manifiesta que el Sub Tramo 3 (La Oroya – Desv. Cerro de Pasco) se encuentra en condición desastrosa por la presencia de fisuras, baches y hundimientos de la capa de rodamiento, lo cual fue comunicado anteriormente mediante las Cartas Nos. 2013-10-0268 de fecha 26-03-13, 2013-10-0272 de fecha 27-03-13, 2013-10-0573 de fecha 11-06-13. Asimismo, mediante las cartas 2013-10-0844 de fecha 29-08-13, 2013-30-0896 de fecha 02/09/13, 2013-10-1166 de fecha 12/11/13 se solicitó autorización para la ejecución de los trabajos de bacheo provisional con la finalidad de recuperar la transitabilidad de la carretera en los sectores que se detallaron en el Anexo I de la indicada carta. Estos trabajos se proponían con la finalidad de generar la transitabilidad en la vía y brindar un buen servicio al usuario. Del mismo modo, se solicitó la presencia de un funcionario del Ministerio de Transportes para que constate los trabajos que se estarían ejecutando una vez recibida la autorización.

En la reunión de fecha 19-11-13 sostenida en las oficinas del MTC en el punto 4.1 se indicó "El Concedente manifestó que no existe un mecanismo contractual para autorizar dicha intervención, teniendo en cuenta que las Observaciones del Concesionario formuladas durante la entrega de la infraestructura vial, serán objeto de evaluación de una Comisión Técnica del Concedente".

2.3 Mediante el Acta de Suspensión de Obligaciones Contractuales firmada por ambas partes el 17 de diciembre de 2013 se acuerda la suspensión de las actividades correspondientes a Mantenimiento Rutinario que se especifican en la cláusula 7.1, 7.2 y 7.3 del Contrato de Concesión y se describen las labores de mantenimiento rutinario que no se suspenderán, las cuales son básicamente de limpieza, con el fin de garantizar la transitabilidad de los usuarios. Además se deja constancia que el CONCESIONARIO no será responsable por cualquier daño sufrido por terceros y/o contra bienes de terceros que pudieran ocurrir en la vía, y que se hayan originado o tengan relación en el no cumplimiento de los Niveles de Servicio en la vía entregada por el CONCEDENTE.

DEVIANDES SAC


Ing. ALONSO J. BARRANTES EYZAGUIRRE
Jefe de la Oficina Técnica
Reg. CIP. N°79938

- 2.4 Mediante el oficio N° 2214-2013-MTC/25, de fecha 20 de diciembre de 2013, nos indica respecto al estado del pavimento que el Concesionario está en la obligación de efectuar el Mantenimiento Rutinario de la Infraestructura Vial, donde se incluye el parchados de los baches, teniendo en cuenta además que los baches no forman parte de los Niveles de Servicio del Contrato de Gestión y Conservación, por lo tanto no han sido obligaciones del Contratista Conservador y por ende del Concedente.
- 2.5 Mediante carta de DEVIANDES N° 2014-10-0010 del 03 de Enero de 2014, dirigida al CONCEDENTE, se da respuesta al Oficio N° 2214-2013-MTC/25 donde manifestamos que:
1. El Nivel de Servicio del sub Tramo 3 no admite la existencia de fisuras o grietas mayores a 2 mm, y consecuentemente, tampoco se debe aceptar los baches que son resultado del mayor crecimiento de fisuras y grietas que no han sido tratados oportunamente por la falta de Mantenimiento como consecuencia de la conclusión del Contrato de Gestión y Conservación.
 2. Los baches del Sub Tramo 3 (La Oroya – Desv. Cerro de Pasco) han sido originados por la falta de mantenimiento durante el periodo de noviembre de 2012 (mes en que culmino el Contrato de Servicios N° 145-2009-MTC/20) hasta el 15 de agosto de 2013 (hecho anterior a la Toma de Posesión de la vía). Esta falta de mantenimiento ha originado el mayor deterioro de la Vía.
 3. Antes de que culmine las actividades del Contratista Conservador DEVIANDES S.A.C. informó y advirtió al Concedente a través de diversas comunicaciones sobre el estado de deterioro del pavimento e incumplimiento de los Niveles de Servicios en los Sub Tramos, dentro de las cuales se incluye el Sub Tramo 3.
- 2.6 Mediante el oficio N° 089-2014-MTC/25, de fecha 17 de Enero de 2014, nos indica que el Concesionario debe realizar una intervención inmediata en lo concerniente al Bacheo de la calzada con cargo a los recursos del Concedente, para tal efecto se solicita la presentación de un Presupuesto para el Bacheo del SubTramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, en tanto y en cuanto se apruebe el EDI de las Obras de Puesta a Punto y se dé inicio a dichos obras.

DEVIANDES SAC


Ing. ALONSO J. BARRANTES EYZAGUIRRE
Jefe de la Oficina Técnica
Reg. CIP. N°79938

- 2.7 El día 31 de Enero de 2014, en el Libro de reclamos y Sugerencias (Vía Pagina Web), se ha recibido el reclamo hecho por el Sr. Luis Alberto Valencia Sosa con DNI N° 19817605 donde indica lo siguiente:

1.- Nuestras unidades se trasladan con frecuencia por la vías entre Huancayo_Lima_Pasco, por motivos laborales.

2.- La Vía en concesión Oroya – Pasco, se encuentra en total abandono, presentando huecos de gran proporción 1.0 m de diámetro x 0.5 m de profundidad a lo largo de toda la vía, siendo más crítico entre Villa Paco – Huayre – Carhuamayo.

3.- El día 29 de Enero a horas 8 pm, con lluvia torrencial me dirigía de Pasco a Oroya, a 5 Km antes de llegar a Huayre hay un hueco de las dimensiones antes mencionadas, y por querer desviar casi colisiono con un camión tráiler, teniendo que mantener mi carril y por ende pasar sobre el hueco.

4.- A consecuencia de esta maniobra, mi movilidad quedo dañada la suspensión derecho posterior. Que debe ser reconocida por DEVIANDES S.A.C.

3 ANÁLISIS

- 3.1. Que, de conformidad con lo indicado en el CONTRATO DE CONCESIÓN, es importante resaltar que las condiciones de entrega de los Sub Tramos que ha sido contratado y recibido por el CONCEDENTE a través del SERVICIO DE CONSERVACIÓN, este debió cumplir con lo dispuesto en los Numerales 3.3 y 3.12 de la Sección 1 del Anexo I del Contrato de Concesión, que textualmente señalan lo siguiente:

“3.3 Los parámetros de condición y serviciabilidad de las Obras que ejecutará el CONCEDENTE a través de los contratos del SERVICIO DE CONSERVACIÓN, serán exigibles para la recepción de las mismas.

3.12 Los Sub Tramos que serán entregados al CONCESIONARIO luego del SERVICIO DE CONSERVACIÓN contratado por el CONCEDENTE, deberán cumplir con los índices exigidos en los respectivos contratos de Conservación.”

DEVIANDES SAC


Ing. ALONSO J. BARRANTES EYZAGUIRRE
Jefe de la Oficina Técnica
Reg. CIP. N°79938

3.2. Pese a lo indicado líneas arriba, en el Acta de entrega de los Sub Tramos Puente Ricardo Palma – La Oroya –Huancayo – y La Oroya – Dv- Cerro de Pasco suscrita el día 15 de agosto de 2013, se resalta lo siguiente:

1. En la Cláusula 3.1 del Acta, se indica que “...**LA COMISION Y LA CONCESIONARIA**, luego de realizar la inspección en los Sub Tramos Puente Ricardo Palma - La Oroya, La Oroya - Huancayo y la Oroya – Desvió Cerro de Pasco, **concluyen que dichos Sub Tramos no cumplen en forma total con los niveles de servicios indicados en los Contratos de Servicios...**”.
2. En la cláusula 3.8 del Acta se indica que “...**Asimismo, LA COMISIÓN recomienda que EL CONCEDENTE encargue AL CONCESIONARIO, la elaboración de un expediente técnico, el cual tendrá por objeto determinar las actividades, labores, trabajos y/o similares que se requieran para cumplir con los niveles de servicio establecidos en el Contrato de Concesión que son cargo del CONCEDENTE...**”

Por lo tanto, ha quedado establecido que en los Sub Tramos recibidos el día 15 de agosto de 2013, **no cumplen con los Niveles de Servicio requeridos en los Contratos de Conservación y los trabajos de reparación los debe ejecutar EL CONCEDENTE.**

3.3. Que, el Acta de Suspensión de Obligaciones firmada por el CONCEDENTE y el CONCESIONARIO, describe claramente que las labores de mantenimiento rutinario que el CONCESIONARIO deberá atender, son únicamente de trabajos de limpieza, además en el ítem IV (Términos de la Suspensión Temporal de Obligaciones) – SEGUNDA indica lo siguiente: “**Se deja constancia que conforme al segundo párrafo de la Cláusula 5.27 del Contrato de Concesión, el CONCESIONARIO no será responsable por cualquier daño sufrido por terceros y/o contra bienes de terceros que pudieran ocurrir en la vía, y que se hayan originado o tenga relación en el No cumplimiento de los Niveles de Servicio en la Vía entregada por el CONCEDENTE, manteniéndose indemne al Concesionario por cualquier hecho, reclamo, solicitud, demanda, denuncia y/o cualquier otra petición judicial y/o extrajudicial que pudieran hacer frente a este y que no fueran cubiertas por la Póliza de Responsabilidad Civil a ser contratada de acuerdo al literal a) de la cláusula 12.3 del Contrato de Concesión, o que en todo caso excedan de las sumas aseguradas**”.

DEVIANDES SAC


Ing. ALONSO J. BARRANTES EYZAGUIRRE
Jefe de la Oficina Técnica
Reg. CIP. N°79938

- 3.4. Sin perjuicio de lo indicado en el Oficio 2214-2013-MTC/25 y la Carta N° 2014-10-0010, para la ejecución de las obras de rehabilitación (bacheo y/o parchado) del Sub Tramo: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, se requiere previamente que la Unidad Gerencial de Conservación de Provías Nacional – MTC, emita el informe respectivo de las labores que deben ejecutarse en dicho Sub Tramo; sin embargo, hasta la fecha, este informe no ha sido notificado al CONCESIONARIO.
- 3.5. Que, mediante Carta N° 2014-10-0163 de fecha 10.02.14 se da respuesta al Oficio N° 089-2014.MTC/25, el CONCESIONARIO ha presentado el Presupuesto para el Bacheo del Sub Tramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, con cargo a los recursos del Concedente. Cabe resaltar que el presupuesto deberá ser aprobado previamente por el CONCEDENTE quién a través de su área correspondiente, autorizará la ejecución de los trabajos de bacheo en el Sub Tramo 3, los cuales son materia de reclamo por parte del usuario Luis Alberto Valencia Sosa.

4 CONCLUSIONES

- 4.1. Que, de acuerdo a lo establecido en los Contratos de Conservación, y en concordancia con lo indicado en el Acta de Suspensión de Obligaciones Contractuales de fecha 15 de agosto de 2013, los Sub Tramos entregados al CONCESIONARIO, no cumplen con los Niveles de Servicio; en consecuencia, el estado en el que se encuentra la vía, no es responsabilidad del CONCESIONARIO y debe ser resuelto por el CONCEDENTE.
- 4.2. El CONCESIONARIO está obligado a cumplir con el Acta Suspensión de Obligaciones Firmada con el MTC, donde los trabajos de parchado forman parte de las labores a realizar en el mantenimiento rutinario.
- 4.3. Que, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, en la Cláusula 5.27, El Concesionario No será responsable por cualquier daño sufrido por terceros y/o contra bienes de terceros que pudieran ocurrir en la vía, y que se hayan originado o tenga relación en el No cumplimiento de los Niveles de Servicio en la Vía entregada por el CONCEDENTE.

DEVIANDES SAC


Ing. ALONSO J. BARRANTES EYZAGUIRRE
Jefe de la Oficina Técnica
Reg. CIP. N°79938

- 4.4. El CONCESIONARIO presento el día 10.02.14 el Presupuesto para los trabajos de Bacheo del Sub Tramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, con cargo a los recursos del Concedente. Las obras de parchado se ejecutarán previa aprobación del presupuesto por parte del CONCEDENTE.
- 4.5. Deviandes debe informar al Ministerio de Transportes sobre el reclamo anotado por el Sr. Luis Alberto Valencia Sosa sobre situación del SubTramo 3 La Oroya - Dv. Cerro de Pasco, Sector Villa Paco – Huayre - Carhuamayo (Km. 73 - 83) del IIRSA Centro Tramo 2, para su atención.

DEVIANDES SAC


Ing. ALONSO J. BARRANTES EYZAGUIRRE
Jefe de la Oficina Técnica
Reg. CIP. N°79938

INFORME E-31-004

A : **Ing. Magno H. Garzón Sánchez**
Gerente de Operaciones

ASUNTO : El Sr. Luis Valencia Manifiesta su Disconformidad por el Servicio de la Concesión

REF. : Carta s/n con fecha de recibida 03 de febrero 2014
Inf. N° 018-2014-DEVIANDES.OPER.CASARACRA
Correo del 10.02.14

FECHA : Corcona, 11 de febrero de 2014

Tengo a bien dirigirme a usted, para informar lo siguiente con relación al reclamo suscrito por un usuario:

I. ANTECEDENTES:

Carta presentada por un usuario manifestando su incomodidad acerca del servicio de la Concesión.

II. OBJETIVO:

Atender lo solicitado a través del correo de fecha 10 de febrero de 2014, relacionada a la carta presentada por un usuario.

III. ACCIONES REALIZADAS:

En base a la información suscrita por el usuario se solicitó lo siguiente:

- Revisión de la documentación generada por el incidente con el usuario.
- Elaboración de un informe describiendo lo acontecido.
- Rastreo de Placa del vehículo D2K884.

IV. DESARROLLO:

De acuerdo a la documentación adjunta, se describe lo siguiente:

- A los 20:44 horas del día 29 de enero de 2014, hace su paso por el punto de cobro 3 de la Unidad de Peaje Casaraca el vehículo ligero de placa D2K884, encontrándose de turno el Cobrador Nilo Churampi y el Técnico Administrativo Cesar Figueroa.
- Manifiesta que, el usuario se comportó en forma grosera,

descortés y malhumorada, demostrando su queja por el mal estado de la vía.

- El cobrador le respondió de manera cordial que los trabajos ya se iban a realizar.
- El usuario señala que no cancelara el peaje como forma de reclamo, argumentando que no se le hacía caso por ningún medio.
- Indica que, el cobrador en ningún momento le faltó el respeto como manifiesta el usuario al contrario se trató de explicar que los trabajos se realizarían posteriormente y que debía cancelar el peaje.
- Señala que, el personal tiene indicaciones sobre el comportamiento dentro del área del peaje.

V. CONCLUSIONES:

Habiendo tomado conocimiento de lo señalado en los documentos elaborados por el Personal de la Unidad de Peaje, se concluye en lo siguiente, detallando de acuerdo a cada punto descrito por el usuario:

Que hizo su reclamo y en forma malcriada el cobrador le respondió que él era un simple trabajador que acata órdenes, su trabajo es cobrar y punto, sobre lo sucedido a mi movilidad ESE ES SU PROBLEMA, si quiere pague.

Sobre el particular el Sr. Churampi señala en su relevo que primeramente el usuario se reusó a pagar quejándose por el mal estado de la vía y que cuando se le quiso explicar sobre los trabajos, se dio a la fuga haciendo caso omiso a la explicación (Se adjunta Relevo).

Que, es reiterativo, hace 10 días también hice el reclamo correspondiente, entrevistándome con una srta. Quien dijo ser administradora, también me manifestó que era simple trabajadora y cumplía órdenes. Y me abordaron 04 personas de seguridad con chalecos e uniformes.

El usuario con el vehículo de placa D2K884 del 01 de enero al 10 de febrero de 2014, ha realizado dos registros por el Peaje de Casaracra los días 27 y 29 de enero de 2014, lo cual contradice a lo señalado en su carta. (Se adjunta Registro de rastreo de Vehículos).

La Sra Johanna Carhuaz Rosales, Técnica Administrativa al tomar conocimiento de lo suscrito por el usuario elaboro un informe manifestando que siempre al atender a los usuarios se identifica, escucha el reclamo y procede a informar sobre la inquietud que manifieste.

Así mismo reitera su compromiso con la empresa e indica que al personal de cobranza se les capacita para brindar

un buen trato a los conductores, atención oportuna y correcta, tanto con el registro vehicular, atención en caseta y emisión de comprobantes (Se adjunta Informe).

Así mismo señalar que las Unidades de Peaje cuentan con un solo personal de seguridad particular y no como señala el usuario que se le acercaron cuatro personas de seguridad con chalecos y uniformes.

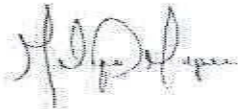
Por la forma de actuar de su personal, no realice el PAGO CORRESPONDIENTE al peaje del 29 de enero 2014.

El usuario se negó a cancelar el pago por concepto de peaje aduciendo el mal estado de la vía, dándose a la fuga.

Al respecto, señalar que tanto el personal de cobranza como Administrativo tiene pleno conocimiento de sus funciones, así mismo el compromiso y responsabilidad asumida permite que se brinde un adecuado y cordial trato a los usuarios de la vía.

Es todo cuanto debo informar a usted.

Atentamente,



Milagros Marroquín H.
Coordinadora de Peajes
DEVIANDES S.A.C.

Se adjunta:

- Informe del Técnico Administrativo Fredy Usuriaga Vilca
- Informe de la Técnico Administrativo Johanna Carhuaz Rosales
- Relevó del Personal de Cobranza
- Registro de Rastreo Vehicular



DEVIANDES

RUC:20537464543

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

INFORME N° 018- 2014 – DEVIANDES.OPER.CASARACRA

A : MILAGROS MARROQUIN HERNANDEZ
Coordinadora de Peajes – DEVIANDES

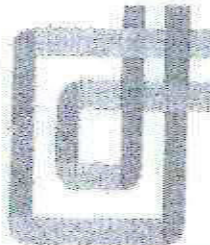
ASUNTO : INFORME SOBRE ATENCION A USUARIO.

REFER : D2K884.

FECHA : CASARACRA , 10 DE FEBRERO DEL 2014.

Me dirijo a Ud. para informarle acerca del reclamo presentado el día 30-01-14 sobre la mala atención ,según el detalle siguiente:

- Que, el día 29 de Enero, encontrándose de turno los señores Téc. Adm. César Figueroa S. y el Sr. Nilo Churampi LI. En el C3 vía descendente, aproximadamente a las 20:41 Hrs, se presentó el vehículo de placa de referencia D2K884, representante de la Emp. Electromecánico Valencia EIRL.
- Quién, en forma grosera, descortés y malhumorado, demostró su queja en contra del mal estado de la vía, ya que había sufrido un desperfecto mecánico, preguntando a quién se haría responsable de los daños ocasionados, la que según manifiesta el sr Churampi, se le respondió de manera cordial, que los trabajos se Iván a realizar posteriormente y que a su vez el Sr Valencia demostró su inconformidad, no queriendo pagar su Peaje pese a que su acompañante le estaba alcanzando el dinero para su cancelación, negándose a si mismo el pago como una forma de reclamo, argumentando que no se le hacia caso alguno por ningún medio y más por el contrario que se le toma como burla sus quejas o sugerencias, retirándose de la caseta de cobranza sin la cancelación de su peaje pese a la advertencia que se le hizo de que le estaría perjudicando al cobrador en cuanto al pago efectivo la que posteriormente fue cancelada por el cobrador.
- En ningún momento según manifiesta el cobrador se le faltó el respeto como lo manifestó el usuario sino que se le trato de hacerle entender que los trabajos de mantenimiento y refacción se daría posteriormente y que no se le podía dejar de hacer



DEVIANDES

RUC: 20537464543

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

efectivo el cobro de peaje ya que es una disposición de contrato entre el MTC y DEVIANDES.

Es todo en cuanto puedo informarle para que se tome las medidas pertinentes y la corrección inmediata en cuanto a las malas atenciones supuestamente informadas a su despacho ya que todo el personal tiene las indicaciones pertinentes de la forma de comportamiento dentro del área de trabajo.

Atentamente.

FREDY O. USURIAGA VILCA
TÉC. ADM. U.P. CASARACRA
DEVIANDES S.A.C.

Adjunto: Copia REGISTRO DE RELEVO DE COBRADORES DIA 29/01/2014.



DEVIANDES

RUC: 20537464543

Construcción de Carretera del Tramo 2 de BRSA Centro
Puerto Rico de Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - De Carriz de Potos

INFORME N° 020- 2014 - DEVIANDES.OPER.CASARACRA

A : MILAGROS MARROQUIN HERNANDEZ
Coordinadora de Peajes - DEVIANDES

ASUNTO : INFORME SOBRE ATENCION A USUARIO DEL 30 DE ENERO

FECHA : CASARACRA , 11 DE FEBRERO DEL 2014.

Me dirijo a Ud. para informarle acerca del reclamo presentado el día 30-01-14 sobre la mala atención al usuario en esta unidad de peaje ,según el detalle siguiente:

- Que, en mi cargo de Técnico Administrativo en esta empresa y unidad de peaje pongo todo de mi parte para el buen funcionamiento y desempeño de mis labores y el cumplimiento de labores del personal que esta bajo mi responsabilidad, por tal motivo siempre porto mi fotocheck de identificación en mi jornada de trabajo y ante cualquier consulta de algún usuario u otra persona me presento con el fotocheck respectivo y no hago solo mención del cargo que ocupo.
- Como se nos comunico del reclamo de atención al usuario del día 30 de enero y en ello se menciona que mi persona dio una respuesta muy ligera al reclamo del usuario explico que esa no es mi forma de proceder ya que primero me presento identificándome, para escuchar el reclamo del usuario en donde muchas veces nos gritan y hasta insultan y luego procedo a explicar los motivos del porque aun no se realizan los trabajos y que DEVIANDES como concesión viene cumpliendo con el contrato respectivo y que nuestro libro de reclamaciones se encuentra en la oficina para que puedan poner su reclamo, ya que nosotros entendemos que los usuarios de la vía están en todo su derecho de manifestar su incomodidad.
- Cabe mencionar que a ningún usuario, se le falta el respeto mas al contrario se le ofrece los servicios que brinda la concesión como en muchos casos ayudamos a choferes para solucionar sus desperfectos vehiculares comunicándoles con el CAE y quedan agradecidos.




DEVIANDES

RUC: 20537464543

Contrato de Concesión del Tramo 2 de ERSA Centro
Puente Alvarado Palma - La Oroya - Atacoyoc y
La Oroya - D. Carro de Pasco

- Reitero mi compromiso con DEVIANDES y aseguro que mi persona en ningún momento hace caso omiso a los reclamos de ningún usuario y que en ningún momento se le falta el respeto y que como responsable de los cobradores les exijo den un buen trato a los conductores y que se les atienda oportuna y correctamente tanto en el registro vehicular, atención en caseta y como en la emisión de sus comprobantes.

Atentamente,



JOHANNA CÁRHUAZ ROSALES
TEC. ADM. U.P. CASARACRA
DEVIANDES S.A.C.

**Rastreo de Vehículos**

Placa: d2k884

Fecha / Hora entre: 2014/01/01 00:00 y 2014/02/10 23:59

Estación	Vía	Comprobante Pago	Fecha / Hora	Importe S/.	Usuario Recaudador
CASARACRA					
	CA01	A6CA01 002-774841	2014/01/27 22:37	5.10	ehuaman
	CA03	A6CA03 002-214542	2014/01/29 20:44	5.10	nchurampi
			SubTotal Importe S/. :	10.20	
QUIULLA					
	QU03	A6QU03 002-403081	2014/01/27 21:12	5.10	lhurtado
	QU01	A6QU01 002-768867	2014/01/29 21:49	5.10	jzevallos
			SubTotal Importe S/. :	10.20	
			Total Importe S/. :	20.40	