

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: miércoles, 28 de mayo de 2014 05:49 p.m.
Para: 'fabiopiz@hotmail.com'
CC: 'lorena.ferrandiz@deviandes.com'
Asunto: RESPUESTA AL RECLAMO PRESENTADO EN EL PEAJE DE CORCONA
Datos adjuntos: CARTA 2014-40-0584 RESPUESTA RECLAMO SR. FABIO PIZARRO REYES.pdf

Buenas tardes:

Adjunto la carta en respuesta a su reclamo presentado el 12 de abril en el Peaje de Corcona.

Atte.

Fabiola Flores Cardó

2014-40-0584

Lima, 27 de mayo de 2014.

Señor:
FABIO ANDRES PIZARRO REYES
fabiopiz@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 032-2014.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 12 de abril de 2014.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



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

Expediente N° 032-2014

Usuario: FABIAN PIZARRO REYES
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio de cobro de peaje

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 26 de mayo de 2014

VISTOS:

El reclamo del usuario FABIAN PIZARRO REYES del 12 de mayo de 2014, el Informe N° GT-40-003-32-2014 de fecha 21 de mayo de 2014 y el Informe N° E-31-014 de fecha 19 de mayo de 2014.

CONSIDERANDO:

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

Que, la Clausula 8.7 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que DEVIANDES 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 Clausula 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”*, estableciéndose como la ubicación de la Unidad de Peaje Corcona en el Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya en el Km. 048+500.

Que, la Clausula 9.3 del CONTRATO DE CONCESIÓN señala que *“el cobro de la Tarifa será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al Usuario de los Sub Tramos de la Concesión que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las unidades de peaje.”*



Que, por Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, OSITRAN aprobó el Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

Que, con fecha 12 de mayo de 2014 el usuario FABIAN PIZARRO REYES, identificado con D.N.I. N° 43042370, interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Corcona el siguiente reclamo:

“Pista con hueco, desniveles sin señalización, rompemuelles no señalizados y sin pintado. No informa que tramo Tarma – La Oroya no hay pase. Mucho Tráfico para poder pagar peaje”

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

Que, por Cartas Nos.2012-10-0490, 2012-10-0853, 2013-10-055, 2013-10-0057, 2013-10-0061, 2013-10-0174, 2013-10, 0175, 2013-10-0268 y 2013-10-0272, DEVIANDES ha comunicado y reiterado al MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES con copia a OSITRAN, del mal estado de la vía en los Sub Tramos: (1) Puente Ricardo Palma – La Oroya, (2) La Oroya – Huancayo, y (3) La Oroya – Dv. Cerro de Pasco (en adelante, los Sub Tramos).

Que, el 15 de agosto de 2013, DEVIANDES recibió del MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES los Sub Tramos, concluyendo las Partes que los mimos no cumplen en forma total con los niveles de servicio de conservación contratado por el Ministerio de transporte y Comunicaciones.

Que, en consecuencia, el 17 de diciembre de 2013 DEVIANDES y el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES suscriben el Acta de Suspensión Temporal de Obligaciones Contractuales referidas a las Obras de Puesta a Punto, y el 3 de abril de 2014 su Primera Adenda, mediante las cuales acuerdan la suspensión de las actividades de CONSERVACIÓN y MANTENIMIENTO RUTINARIO a excepción de las actividades de: Limpieza de calzadas y bermas, Limpieza de cunetas, Limpieza de alcantarillas, Limpieza de las obras de arte, Limpieza de la señalización horizontal y vertical, Limpieza de los guardavías, Limpieza de juntas de dilatación de los puentes, Limpieza de elementos de apoyo de los puentes, Limpieza de drenajes de superestructura y subestructura de los puentes, Poda de árboles, Desbroce de maleza, Limpieza del Derecho de Vía,



Control y manejo de los sedimentos provenientes de las actividades antes descritas y Defensas Posesorias

Que, a través del Informe N° GT-40-003-32-2014, el Jefe de Zonal de la Gerencia de Operaciones da cuenta del reclamo interpuesto por el usuario en relación a *"Pistas con huecos. Desniveles sin señalización. Rompemuelles no señalizados y sin pintado"* señalando que DEVIANDES y el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES se encuentran acordando los mecanismos contractuales y legales respectivos para dar inicio a las Obras de Puesta a Punto en los tres Sub Tramos de la Concesión.

Que, asimismo, señala que la ejecución de las Obras de Puesta a Punto contempla el parchado de los huecos y soluciones a los temas de desnivel; sin embargo, Provías Nacional del MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES está ejecutando intervenciones (parchado de huecos) en el Sub Tramo 3: La Oroya-Dv. Cerro de Pasco, mientras que DEVIANDES está realizando el pintado de la señalización horizontal (línea central); y con relación a las gibas y rompemuelles existentes, éstas serán demolidas y reubicadas en zonas donde si lo ameriten y cumpliendo con la señalización y pintado respectivo, para lo cual DEVIANDES está realizando las evaluaciones para determinar las zonas más apropiadas y seguras.

Que, a través del Informe N° E-31-014, la Coordinadora de Peajes da cuenta del reclamo interpuesto por el usuario en relación a *"Mucho tráfico en la carretera para poder pagar peaje. No informa que el tramo Tarma-La Oroya no hay pase en la carretera"*, señalando que luego de haber verificado la secuencia del tráfico a través de los reportes y videos, el usuario (vehículo de plaza FIY920) hace su pase por la Unidad de Peaje Corcona a las 21:28:00, y que el vehículo de placa A0E057 que lo antecede transita a las 21:25:26, lo que hace una diferencia de 2 minutos con 74 segundos; por lo que concluye que la vía permaneció libre al momento que transita el reclamante, lo que se encuentra debidamente demostrado por la imágenes que se tiene grabadas.

Que, con relación a la información que en el tramo Tarma-La Oroya no hay pase en la carretera, según nuestros reportes no se ha registrado el día 12 de mayo de 2014 alguna restricción del tránsito.

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 la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES S.A.C. conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

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

SE RESUELVE:

Primero.- Hacer de conocimiento del usuario FABIAN PIZARRO REYES que DEVIANDES se encuentra realizando las gestiones necesarias con el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES para iniciar las Obras de Puesta a Punto de los Sub tramos: (1) Puente Ricardo Palma – La Oroya, (2) La Oroya – Huancayo, y (3) La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Segunda.- Correr traslado del presente reclamo al Ministerio de Transporte y Comunicaciones para conocimiento y fines.

Tercera.- Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario FABIAN PIZARRO REYES 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 el Gerente de Operaciones de DEVIANDES S.A.C. y deberá recaudar nueva prueba.

Cuarta.- Notificar la presente resolución al usuario FABIAN PIZARRO REYES en su correo electrónico: fabio.piz@hotmail.com.

Quinta: 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. EFRAIN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico

