

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: jueves, 21 de agosto de 2014 01:42 p.m.
Para: dantedent@hotmail.com
Asunto: RESPUESTA A SU RECLAMO RV: Mail delivery failed: returning message to sender
Datos adjuntos: 2014-30-0862 D.ALCANTARA.pdf

Buenas tardes:
Adjunto la respuesta a su reclamo.
Atte.
Fabiola Flores

-----Mensaje original-----

De: Mail Delivery System [mailto:Mailer-Daemon@mx1.supremebox.com]
Enviado el: martes, 19 de agosto de 2014 05:57 p.m.
Para: fabiola.flores@deviandes.com
Asunto: Mail delivery failed: returning message to sender

This message was created automatically by mail delivery software.

A message that you sent could not be delivered to one or more of its recipients. This is a permanent error. The following address(es) failed:

dantedent@hotmail.com

SMTP error from remote mail server after RCPT TO:< dantedent@hotmail.com>:
host mx1.hotmail.com [65.55.37.72]: 550 Requested action not taken:
mailbox unavailable

----- This is a copy of the message, including all the headers. -----
----- The body of the message is 1510095 characters long; only the first
----- 16384 or so are included here.

Return-path: <fabiola.flores@deviandes.com>
Received: from [200.31.102.218] (helo=GG100CMAGG02)
by mx1.supremebox.com with esmtpa (Exim 4.80)
(envelope-from <fabiola.flores@deviandes.com>)
id 1XKXAD-0000qA-W3
for dantedent@hotmail.com; Tue, 19 Aug 2014 05:57:01 +0000
From: "Fabiola Flores" <fabiola.flores@deviandes.com>
To: <dantedent@hotmail.com>
Subject: RESPUESTA A SU RECLAMO
Date: Tue, 19 Aug 2014 05:57:33 -0500
Message-ID: <004201cfbd6e\$49abc5c0\$dd035140\$@deviandes.com>
MIME-Version: 1.0
Content-Type: multipart/mixed;
boundary="-----=_NextPart_000_0043_01CFBD44.60DC4D70"
X-Mailer: Microsoft Outlook 14.0
Thread-Index: Ac+9be02PwJrySv5Rj6zTBa5JCNvtg==
Content-Language: es-pe

2014-30-0862

Lima, 19 de Agosto de 2014.

Señorita:
DANTE ALCANTARA CHAVEZ

dantdent@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 051-2014.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 29 de julio de 2014.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



.....
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

Expediente N° 051-2014

Usuario: DANTE ALCANTARA CHAVEZ
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES
Materia: Reclamo relacionados por el mal estado de la vía.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 13 de agosto de 2014

VISTOS:

El reclamo del usuario DANTE ALCANTARA CHAVEZ del 29 de julio de 2014 y el Informe N° E-50-082-2014 de fecha 12 de agosto 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 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 que transiten por los Subtramos de la Concesión 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 del citado CONTRATO DE CONCESIÓN.

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 que transite por los Subtramos de la Concesión y 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 DEVIANDES (en

adelante, el REGLAMENTO) publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que, con fecha 29 de julio de 2014 el usuario DANTE ALCANTARA CHAVEZ interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la unidad de peaje Corcona el siguiente reclamo:

“Se solicita mantenimiento y reparación de vías de carretera central, con huecos. Vía en mal estado por falta de mantenimiento c/huecos específicamente altura de Km. 80 vía Oroya Cerro de Pasco (Altura Grifo Tauro) más de un año con el mismo problema.”
N° de Ticket 234518 – Placa C2F-334.

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

Que, a través del Informe N° E-50-082-2014, el Jefe de Mantenimiento Vial da cuenta del reclamo interpuesto, señalando que: (i) 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 MTC, el mal estado de la vía en los Subtramos Puente Ricardo Palma–La Oroya, La Oroya–Huancayo, y La Oroya–Dv. Cerro de Pasco (en adelante, SUBTRAMOS); (ii) el 15 de agosto de 2013, DEVIANDES recibió del MTC los SUBTRAMOS, concluyendo las Partes que los mismos no cumplen en forma total con los niveles de servicio de conservación contratado por el MTC a través de los Contratos de Servicios Nos. 145-2009-MTC/20 y 148-2009-MTC/20; (iii) el 17 de diciembre de 2013 DEVIANDES y el MTC 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, cunetas, alcantarillas, obras de arte, señalización horizontal y vertical, guardavías, juntas de dilatación de los puentes, elementos de apoyo de los puentes, derecho de vía, drenajes de superestructura y subestructura de los puentes, además de las actividades de: poda de árboles, desbroce de maleza, control y manejo de los sedimentos provenientes de las actividades antes descritas y defensa posesoria; (iv) a partir del 01 de agosto del 2014 viene realizando trabajos de bacheo desde el Km.72+000 hasta el Km. 122+570, (v) informar al MTC el reclamo del usuario Dante Alcántara Chávez.



Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

SE RESUELVE:

Primero.- Hacer de conocimiento del usuario que DEVIANDES se encuentra realizando, desde el 01 de agosto de 2014, trabajos de bacheo en el Subtramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, desde el Km.72+000 hasta el Km. 122+570 de la Carretera Central.

Segunda.- Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario 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 de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercera.- Notificar la presente resolución al usuario a su correo electrónico dantdent@hotmail.com.

Cuarta: Comunicar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones el reclamo del usuario

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



.....
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: jueves, 21 de agosto de 2014 01:42 p.m.
Para: dantedent@hotmail.com
Asunto: RESPUESTA A SU RECLAMO RV: Mail delivery failed: returning message to sender
Datos adjuntos: 2014-30-0862 D.ALCANTARA.pdf

Buenas tardes:
Adjunto la respuesta a su reclamo.
Atte.
Fabiola Flores

-----Mensaje original-----

De: Mail Delivery System [mailto:Mailer-Daemon@mx1.supremebox.com]
Enviado el: martes, 19 de agosto de 2014 05:57 p.m.
Para: fabiola.flores@deviandes.com
Asunto: Mail delivery failed: returning message to sender

This message was created automatically by mail delivery software.

A message that you sent could not be delivered to one or more of its recipients. This is a permanent error. The following address(es) failed:

dantedent@hotmail.com

SMTP error from remote mail server after RCPT TO:< dantedent@hotmail.com>:
host mx1.hotmail.com [65.55.37.72]: 550 Requested action not taken:
mailbox unavailable

----- This is a copy of the message, including all the headers. -----
----- The body of the message is 1510095 characters long; only the first
----- 16384 or so are included here.

Return-path: <fabiola.flores@deviandes.com>
Received: from [200.31.102.218] (helo=GG100CMAGG02)
by mx1.supremebox.com with esmtpa (Exim 4.80)
(envelope-from <fabiola.flores@deviandes.com>)
id 1XKXAD-0000qA-W3
for dantedent@hotmail.com; Tue, 19 Aug 2014 05:57:01 +0000
From: "Fabiola Flores" <fabiola.flores@deviandes.com>
To: <dantedent@hotmail.com>
Subject: RESPUESTA A SU RECLAMO
Date: Tue, 19 Aug 2014 05:57:33 -0500
Message-ID: <[004201cfbd6e\\$49abc5c0\\$dd035140\\$@deviandes.com](mailto:004201cfbd6e$49abc5c0$dd035140$@deviandes.com)>
MIME-Version: 1.0
Content-Type: multipart/mixed;
boundary="-----=_NextPart_000_0043_01CFBD44.60DC4D70"
X-Mailer: Microsoft Outlook 14.0
Thread-Index: Ac+9be02PwJrySv5Rj6zTBa5JCNvtg==
Content-Language: es-pe