

Fabiola Flores

De: Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: jueves, 26 de febrero de 2015 03:29 p.m.
Para: 'eflores@biseinsa.com'
Asunto: RESPUESTA A SU RECLAMO
Datos adjuntos: 2015.02.26 CARTA 2015-30-0240 E.FLORES.pdf

Buenas tardes:

Adjunto la carta con la respuesta a su reclamo formulado en la Unidad de Peaje Quiulla
Atte.

Fabiola Flores.



2015-30-0240

Lima, 26 de febrero de 2015.

Señor:
EDGAR FLORES PEÑALOZA
eflores@biseinsa.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 020-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 15 de febrero de 2015, en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

Expediente N° 020-2015

Usuario: EDGAR FLORES PEÑALOZA
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES
Materia: Reclamo relacionado con el mal estado de la vía

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 25 de febrero de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario EDGAR FLORES PEÑALOZA del 15 de febrero de 2015 y el Informe N° E-50-050 del 25 de febrero de 2015.

CONSIDERANDO:

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que la Cláusula 8.7 del Contrato de Concesión establece que DEVIANDES abrirá un libro de sugerencia y reclamo 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 Sub-Tramos de la Concesión de conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que la Cláusula 9.1 del Contrato de Concesión dispone que el cobro del peaje se efectuará a través de las Unidades de Peaje; y la Cláusula 9.3 que el cobro del peaje será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario que transite por los Sub-Tramos de la Concesión y que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las Unidades de Peaje. Dicho recaudo de peaje ingresa a un Fideicomiso de Recaudación regulado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Que el 15 de febrero de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Quiulla” el siguiente reclamo:

***“Realizar el mantenimiento diario de la vía se ha encontrado piedras en distintos tramos de la vía.
Entiendo que el pago del peaje debe ser utilizado con este fin.”***

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

Que en ese sentido se informa al usuario que a partir de agosto de 2013 las tareas de limpieza de la vía la realizamos constantemente para lo cual tenemos contratado los servicios de varias empresas a lo largo del tramo concesionado; sin embargo por el incremento de lluvias que se presentan en los meses de enero a marzo, los taludes y/o terreplanes del Sub-Tramo La Oroya – Huancayo presentan caídas de piedras a la vía, situación comunicada inmediatamente a nuestros proveedores los que proceden a la inmediata limpieza del sector, esta labor viene siendo realizada diariamente.

Que asimismo, contamos con tres inspectores de campo por cada Sub-Tramo (Sub-Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya, Sub-Tramo 2: La Oroya – Huancayo y Sub-Tramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco) que constantemente realizan la vigilancia, control, inspección y supervisión de la vía, a fin de dar cumplimiento a las actividades programadas y no programadas en caso de desprendimiento de piedras, tal como se acredita en las muestras fotográficas que adjuntamos con la presente resolución.

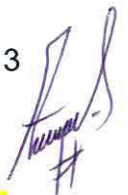
Que respecto al cobro de Peaje, debemos manifestar que este se encuentra regulado en el Contrato de Concesión y se da por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario que transite por los Sub-Tramos de la Concesión y lo recaudado se deposita a una cuenta de fideicomiso regulada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones para ser empleada en el mantenimiento de la vía.

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,

RESUELVE:

Primero: Agradecemos su observación la cual nos permitirá seguir mejorando nuestro servicio y al mismo tiempo le comunicamos que las tareas de limpieza de la vía las realizamos diariamente pero que por el incremento de lluvias que se presentan en los meses de enero a marzo, el Sub-Tramo La Oroya – Huancayo presenta caída de piedras a la vía, situación que atendemos de manera inmediatamente.



Segundo: 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.

Tercero: Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

Cuarto: 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