

Fabiola Flores

De: Lorena Ferrandiz Espadini <lorena.ferrandiz@deviandes.com>
Enviado el: miércoles, 03 de junio de 2015 03:18 p.m.
Para: 'Fabiola Flores'
Asunto: RV: Atención de reclamo por Libro de Reclamaciones y mal estado de la vía.
Datos adjuntos: 2015.05.22 EXPED. N°042-2015 RESPTA. RECLAMO.pdf

Importancia: Alta

De: Lorena Ferrandiz Espadini [<mailto:lorena.ferrandiz@deviandes.com>]
Enviado el: viernes, 22 de mayo de 2015 04:17 p.m.
Para: 'fernandotorresvaldivieso@gmail.com'
Asunto: Atención de reclamo por Libro de Reclamaciones y mal estado de la vía.
Importancia: Alta

Estimado Sr. Fernando Torres Valdivieso:

Referencia: Exp. 042-2015

Buenas tardes:

Dando atención a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla, adjunto para conocimiento y fines la Resolución 01 que resuelve su reclamo.

Saludos cordiales,

Lorena Ferrándiz
DEVIANDES S.A.C.
Calle General Recavarren 103
5to piso, Miraflores
lorena.ferrandiz@deviandes.com
www.deviandes.com



DEVIANDES



Antes de imprimir, verifique si realmente es necesario.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

Este mensaje y los archivos anexos, en caso de que existan, contienen información de **DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C.** que es confidencial y para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Debido a que puede contener información privilegiada, confidencial o que de alguna manera está protegida contra su distribución no autorizada, agradecemos que si ha recibido este correo electrónico por error, notifique de manera inmediata al remitente o a nuestra Central Telefónica, número **(511) 717-3600** y elimine la información de su computadora. Por favor no copie ni use la información contenida en este correo electrónico para ningún propósito ni divulgue su contenido.

Expediente N° 042-2015

Usuario: FERNANDO ADOLFO TORRES VALDIVIESO
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, 22 de mayo de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario FERNANDO ADOLFO TORRES VALDIVIESO del 21 de mayo 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 el 21 de mayo de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Quiulla” el siguiente reclamo:

***“-No tiene Libro de Reclamaciones.
-Vía en pésimo estado, sin mantenimiento, largos surcos y escasa
señalización”***

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 con relación al Libro de Reclamaciones, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 8.4 del Contrato de Concesión, en cada Unidad de Peaje tenemos un libro de sugerencias y reclamos, el cual tiene 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 (organismo regulador).

Que, asimismo, el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM señala que en el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados (como es el nuestro) el procedimiento establecido por el organismo regulador (en nuestro caso, OSITRAN) para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas relativas al procedimiento y fiscalización de la atención de quejas y reclamos emitida por dichos organismos.

Que, con relación al estado de la vía, queremos informarle que entendemos su malestar y preocupación por el estado de la misma, motivo por el cual le comunicamos que después de diversas negociaciones, coordinaciones y gestiones con el Ministerio de Transporte y Comunicaciones en el mes de enero del año en curso hemos firmado la segunda adenda al Contrato de Concesión que ha permitido el inicio de las Obras de Puesta a Punto de los Sub-Tramos Puente Ricardo Palma – La Oroya, La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Que asimismo, hasta agosto del 2013 Provías Nacional tenía a su cargo el mantenimiento de los Sub-Tramos de la Concesión, luego del cual debió entregar a DEVIANDES la vía cumpliendo con los parámetros de condición y serviciabilidad de los Contratos de Servicio de Conservación contratados por dicha entidad, situación que no se ha cumplido, sin embargo, DEVIANDES ha realizado sus mayores esfuerzos y en varios sectores de la vía ha ejecutado diversos trabajos de bacheo y pintado de señalización (a pesar de no estar obligado contractualmente).

Que los estudios de ingeniería de las Obras de Puesta a Punto recién fueron aprobados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones a fines del año 2014 y contemplan la reparación del pavimento a través de trabajos de fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo en todos los Sub Tramos. Estas Obras han iniciado oficialmente en el mes de febrero de 2015 y continuarán luego del periodo de lluvia inclusive hasta el año 2016.

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: Hacer de conocimiento del usuario que de conformidad con las normas de la materia, nuestro procedimiento de atención de sugerencias y reclamos aprobado por OSITRAN cumple con las disposiciones de un Libro de Reclamaciones que permite dejar constancia de la presentación del reclamo, de su contenido y que además regula el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario que en el mes de enero de 2015 se ha suscrito la segunda adenda al Contrato de Concesión que ha permitido que se inicien las Obras de Puesta a Punto (reparación de la vía concesionada) en el mes de febrero del año en curso, y que estamos realizando los trabajos encomendados conforme a la programación de obra, y agradecemos su comprensión y paciencia para el desarrollo del proyecto que beneficiará a todos los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro.

Tercero: 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.

Cuarto: Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

Quinto: 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