



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

2014-30-0150

CARGO

Lima, 5 de Febrero de 2014

Señor :
JOSE LUIS SANCHEZ LIVELLI
Calle Barlovento N° 127 Santiago de Surco
Lima.-

Asunto: Respuesta a su reclamo

Referencia: Resolución N° 01, Expediente 005-2014

De nuestra consideración:


Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de alcanzar adjunto a la presente la Resolución N° 1, con relación a su reclamo formulado el día 24 de Enero de 2014.

Sin otra particular, quedamos de usted.

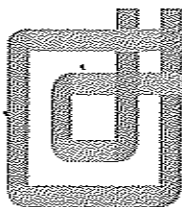
Atentamente,


MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

Lima Garzón
03 FEB. 2014
RECIBIDO

01 
FOLIOS 1-14-19102568
CARGO ADJUNTO
JUR_R62- OLVA COURIER

151- 0161426



DEVIANDES

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

Expediente N° 005-2014

Usuario: JOSE LUIS SANCHEZ LIVELLI
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, 5 de febrero de 2014

VISTOS:

El reclamo del usuario JOSE LUIS SANCHEZ LIVELLI de fecha 24 de enero de 2014, el Informe N° E-31-003 de fecha 25 de enero de 2014 emitido por la Coordinadora de Peajes, Sra. Milagros Marroquin H. y el Memorando N° ME-2014-30-018 de fecha 4 de febrero de 2014 emitido por el Gerente de Operaciones de DEVIANDES, Señor Magno Garzón Sánchez.

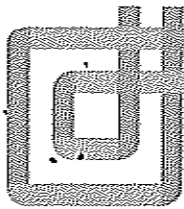
CONSIDERANDO:

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 Clausula 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 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 de





DEVIANDES

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

Casaracra en el Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya en la progresiva 010+500.

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 24 de febrero de 2014 el usuario JOSE LUIS SANCHEZ LIVELLI, identificado con D.N.I. N° 08781383, interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES S.A.C. ubicado en la Unidad de Peaje de Casaracra el siguiente reclamo: ***"No respetan su contrato y trabajan con una sola caseta generando colas de 30 minutos, mienten diciendo que el sistema está en reparación. Deben respetar su contrato de concesión. Denunciare a INDECOPI y OSITRAN"***.

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, en el análisis del Informe N° E-31-003 de fecha 25 de enero de 2014, la Coordinadora de Peajes señala que la Unidad Peaje de Casaracra tiene cuatro (4) carriles, dos (2) ascendentes y dos (2) descendente; asimismo, que el usuario JOSE LUIS SANCHEZ LIVELLI hizo su paso por el carril 1 ubicado de manera ascendente el día 24 de febrero de 2014 siendo atendido por el Cobrador Edwin Huamán en un tiempo de 2 minutos con 39 segundos, lo cual se puede apreciar en el Detalle de Venta por Turno Vía. Del mismo modo, señala que el carril 2 se encontraba temporalmente cerrado debido a los trabajos de reposición e instalación de equipos eléctricos en los guardavías, los mismos que se venían realizando con el propósito de mejorar la iluminación y brindar un mejor servicio y mayor seguridad a los usuarios de la vía.

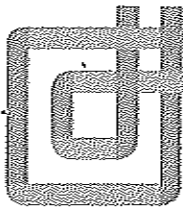
Que, por Memorando N° ME-2014-30-018 de fecha 4 de febrero de 2014, el Gerente de Operaciones señala que de acuerdo al Informe N° E-31-003 encuentra no procedente el reclamo del usuario.

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



Página 2 de 3





DEVIANDES

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

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.- Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo del usuario JOSE LUIS SANCHEZ LIVELLI en atención a las consideraciones antes descritas.

Segunda.- Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario JOSE LUIS SANCHEZ LIVELLI 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.

Tercera.- Notificar la presente resolución al usuario JOSE LUIS SANCHEZ LIVELLI en la dirección consignada en su reclamo: Calle Barlovento N° 127, Santiago de Surco, Lima.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

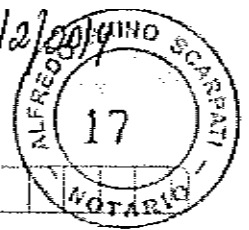


MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

DEVIANDES SAC
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico

Libro de Actas

Veneres 7/2/2014



RUC

Nombre ó Razón Social:

de

del

FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. DEVIANDES

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV CERRO DE PASCO

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje: CASA RACRA

Nombre y Apellido: <u>JOSE LUIS SANCHA G2 CIVIL</u>	Fecha No.:
Razón Social:	
Documento de identidad: <u>08781383</u>	Fecha: <u>10:29AM</u>
Dirección: <u>BARLOVENTO 127 SURCO LIMA</u>	<u>24/02/2014</u>
Correo electrónico:	Recibido por:
Teléfono: <u>993513199</u>	<u>Cell Devandos.</u>
Firma: <u>[Signature]</u>	<u>[Signature]</u>

Reclamo () o Sugerencia (): favor llenar con letra clara y legible.

NO RESPETAN SU CONTRATO Y TRABAJAN CON
SOLO UNA CASITA GENERANDO COLOS DE
30 MINUTOS, SIEMPRE DICENDO QUE EL
SISTEMA ESTA EN REPARACION
DEBEN RESPETAR SU CONTRATO DE CONCESION
DEBUN CIA DE A INDECOPI Y OBITRAN

Observaciones: