

## Lorena Ferrandiz

---

**De:** Lorena Ferrandiz [lorena.ferrandiz@deviandes.com]  
**Enviado el:** Martes, 05 de Noviembre de 2013 03:16 p.m.  
**Para:** 'pavelcamilo@gmail.com'  
**CC:** 'Efrain Rondinel'; 'Magno Humberto Garzon'; 'Milagros Marroquin'  
**Asunto:** Notificación de la Resolución 01  
**Datos adjuntos:** 2013.10.29 CARTA 2013-30-1117 PAVEL OYOLA GONZALES.pdf  
**Importancia:** Alta

Estimado Sr. Pavel Oyola,

Por el presente, adjunto la Resolución N° 01 que resuelve su reclamo interpuesto en Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES de la Unidad de Peaje de Casaracra.

Saludos cordiales,

Lorena Ferrándiz  
DEVIANDES S.A.C.



**DEVIANDES**

**2013-30-1117**

**CARGO**

Lima, 29 de octubre de 2013.

Señor:

**PAVEL CAMILO OYOLA GONZALES**

Calle Madrid Mz. E Lote 21-Urb. La Capilla La Molina (Referencia Supermanzana U4)  
Lima.-

Asunto: Reclamo registrado en el Libro de Reclamos y Sugerencias  
DEVIANDES.

Referencia: Expediente N° 014-2013

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarla la Resolución N° 01 del Expediente N° 014-2013 suscrita por la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Técnica, con relación al reclamo registrado en el Libro de reclamos y sugerencias de la Estación de Peaje Casaraca, el día 18 de octubre de 2013.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,

  
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC

  
DEVIANDES SAC  
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico

*Graciela Gonzales Pacheco*  
*06/2013*  
*02/10/13*

*8*  
FOLIOS 1-13-14242957  
CARGO ADJUNTO/01-143249  
OLVA ALMACEN INTERNO- OLVA  
A-27

29537464543



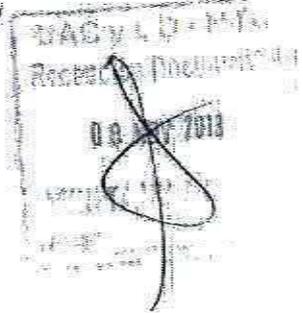
Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro  
Fuente Rica de Balneario La Oroya - Pasco y  
La Oroya - Cerro de Pasco

**CARGO**

**2013-10-1140**

Lima, 05 de noviembre de 2013.

*PIDN 164515*



Señores  
**Ministerio de Transporte y Comunicaciones**  
Jr. Zorritos 1203, Lima.  
Presente.-

Atención: **Dr. Celso Gamarra Rolg**  
Director General de Concesiones en Transporte.

Asunto: Remitimos los reclamos de los usuarios por el mal estado de la vía en el Sub Tramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco del Tramo 2 de la IIRSA Centro.

Anexo: a) Reclamo del usuario Pavel Camilo Oyola Gonzalez.  
b) Reclamo del usuario Miguel Ángel Ortega Santivañez.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted, señor Director General, para remitirle los reclamos interpuestos por los usuarios Pavel Camilo Oyola Gonzalez y Miguel Ángel Ortega Santivañez por el mal estado de la vía en el Sub Tramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, y por medio del cual solicitan la reparación del pavimento en dicho sector.

Sobre el particular, debemos manifestar que mediante las Cartas Nos. 2013-10-0268, 2013-10-0272 y 2013-10-0573, 2013-10-0511, 2013-10-0740, 2013-10-0794, 2013-10-0793 y 2013-10-1099 hemos comunicado a su Dirección General el mal estado en que se encuentra dicho Sub Tramo.

Asimismo, por Carta N° 2013-10-0844 hemos solicitado a su Dirección General autorización para la ejecución de trabajos de bacheo en el Sub Tramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco por encontrarse el pavimento con fisuras, baches y hundimiento de la capa de rodamiento; sin embargo, hasta la fecha no se hemos recibido la autorización respectiva.

En ese sentido, agradeceremos se sirva coordinar con las autoridades competentes del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, para que se disponga, en el menor plazo posible, las acciones conducentes a reparar la vía en el Sub Tramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi consideración personal.

Atentamente,



Cc. OSITRAN

**DEVIANDES SAC**

*Hildebrando Rojas Calderon*  
**HILDEBRANDO ROJAS CALDERON**  
Gerente General

**Expediente N° 014-2013**

Usuario: PAVEL CAMILO OYOLA GONZALES  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES  
Materia: Reclamo por el estado actual de la vía entre los kilómetros 78 al 81 del Sub Tramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 29 de octubre de 2013

**VISTOS:**

El reclamo del usuario Pavel Camilo Oyola Gonzales de fecha 18 de octubre de 2013 y el Informe N° GT-40-004-15 de fecha 28 de octubre emitida por la Gerencia Técnica de DEVIANDES.

**CONSIDERANDO:**

Que, con fecha 18 de octubre de 2013 el usuario Pavel Camilo Oyola Gonzales interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES de la Unidad de Peaje de Casaraca el siguiente reclamo: *"Reparar vía entre los kilómetros 78 al 81 hay huecos grandes que malogran los vehículos y pueden causar accidentes fatales a las personas que no conocen la ruta. Es una reparación rapidísima. Esos huecos tienen más de seis meses"*.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN, el reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, mediante el Informe del visto, el Gerente Técnico de DEVIANDES señala que a través del Acta de Entrega de Sub Tramos de fecha 15 de agosto de 2013 DEVIANDES (El Concesionario) recibió del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (El Concedente) los Sub Tramos: (i) Puente Ricardo Palma – La Oroya, (ii) La Oroya – Huancayo, y (iii) La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Que, asimismo, el Numeral 3.1 de la Clausula Tercera de la citada Acta, el Concedente y el Concesionario concluyeron que los Sub Tramos no cumplen en forma total con los niveles de servicios de conservación contratado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones a través de los contratos Nos. 145-2009-MTC/20 y 148-2009-MTC/20.

Página 1 de 3

Que, además mediante Carta N° 2013-10-0844 de fecha 29 de agosto de 2013, DEVIANDES ha solicitado al Ministerio de Transporte y Comunicaciones autorización para la ejecución de trabajos de bacheo de emergencia en el Sub Tramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco que se encuentra en una condición desastrosa por la presencia de fisuras, baches y hundimiento de la capa de rodamiento, lo cual fue comunicado con anticipación al Concedente mediante Cartas Nos. 2013-10-0268 (26/3/2013), 2013-10-0272 (27/3/2013) y 2013-10-0573 (11/6/2013).

Que, el reclamo interpuesto por el usuario corresponde al mal estado de la vía en el Sub Tramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, cuya autorización de ejecución de trabajos de bacheo ha sido solicitado al Ministerio de Transporte y Comunicaciones con la finalidad de generar la transitabilidad de la vía y brindar un buen servicio al usuario; toda vez que, el Concedente no cumplió con entregar los Sub Tramos en las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión del Tramo 2 de la IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo, y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, lo cual quedo evidenciado en el Numeral 3.1 del Acta de Entrega de los Sub Tramos de fecha 15 de agosto de 2013.

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 Operativa de DEVIANDES conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES,

#### **SE RESUELVE:**

**Primero.-** Hacer de conocimiento del usuario Paul Camilo Oyola Gonzales que DEVIANDES se encuentra realizando las gestiones necesarias para que el Ministerio de Transporte y comunicaciones autorice la ejecución de trabajos de bacheo de emergencia en el Sub Tramo 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 Pavel Camilo Oyola Gonzales 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 y deberá recaudar nueva prueba.



**Cuarta.-** Notificar la presente resolución, al usuario Paul Camilo Oyola Gonzales en la dirección: *Calle Madrid Mz. E, Lote 21. Urb. La Capilla, distrito de La Molina, Lima (Ref. Supermanza U-4 o Submanzana U-4)* y al correo electrónico: [pavelcamilo@gmail.com](mailto:pavelcamilo@gmail.com), cuyos datos se encuentran establecidos en 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**



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

INFORME GT-40-003-15

A:           - Ing. EFRAIN W. RONDINEL CORNEJO  
                  Gerente Técnico  
              - Ing. MAGNO HUMBERTO GARZÓN SANCHEZ  
                  Gerente de Operaciones

Asunto:       Situación del Sub Tramo 3, Km.78+000 al km.81+000.

Fecha:        28 de octubre de 2013

## 1 OBJETIVO

Informar sobre la situación de emergencia en que se encuentra el Sub Tramo 3 de IIRSA Centro Tramo 2, debido a la falta de intervención por parte del CONCEDENTE y sobre las quejas que se están originando en el libro de quejas de los usuarios.

## 2 ANTECEDENTES

2.1 Con fecha 24 de julio, es decir antes de la entrega de los Sub tramos, DEVIANDES entregó al CONCEDENTE la carta N° 2013-10-0740 en la que se informa sobre el reclamo interpuesto en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Estación de Peaje Casaraca, por el usuario Dante Alcántara Chávez el día 11 de julio de 2013. Asimismo, se le solicita se brinde la atención respectiva debido a que el Sub Tramo 3 se encuentra en un estado deplorable y que se continúa deteriorando de manera acelerada. En tal sentido, se indica que se requiere programar una intervención a nivel de rehabilitación para alcanzar los Niveles de Servicio establecidos en el Contrato de Conservación. Junto con esta carta se entregaron fotografías que evidencian lo indicado.

2.2 El día 15 de agosto de 2013 se efectuó el acto de Entrega de los Subtramos Puente Ricardo Palma – La Oroya –Huancayo – y La Oroya – Dv- Cerro de Pasco de IIRSA Centro Tramo 2. En el Acta firmada luego de dicho acto se resalta lo siguiente:

- a. En la Cláusula 3.1 del Acta, se indica que **“...LA COMISION Y LA CONCESIONARIA, luego de realizar la inspección en los Sub Tramos Puente Ricardo Palma - La Oroya, La Oroya - Huancayo y la Oroya – Desvío Cerro de Pasco, concluyen que dichos Sub Tramos no cumplen en**



*forma total con los niveles de servicios indicados en los Contratos de Servicios...".*

- b. En la cláusula 3.8 del Acta se indica que "...Asimismo, **LA COMISIÓN recomienda que EL CONCEDENTE encargue AL CONCESIONARIO, la elaboración de un expediente técnico, el cual tendrá por objeto determinar las actividades, labores, trabajos y/o similares que se requieran para cumplir con los niveles de servicio establecidos en el Contrato de Concesión que son cargo del CONCEDENTE...**"

2.3 Mediante la carta de DEVIANDES N° 2013-10-0844 del 29 de agosto de 2013, dirigida al CONCEDENTE, se manifiesta que el Sub Tramo 3 (La Oroya – Desv. Cerro de Pasco) se encuentra en condición desastrosa por la presencia de fisuras, baches y hundimientos de la capa de rodamiento, lo cual anteriormente fue comunicado anteriormente mediante las Cartas Nos. 2013-10-0268 de fecha 26-03-13, 2013-10-0272 de fecha 27-03-13, 2013-10-0573 de fecha 11-06-13. Asimismo, se solicitó autorización para la ejecución de los **trabajos de bacheo provisional** con la finalidad de recuperar la transitabilidad de la carretera en los sectores que se detallaron en el Anexo I de la indicada carta. Estos trabajos se proponían con la finalidad de generar la transitabilidad en la vía y brindar un buen servicio al usuario. Del mismo modo, se solicitó la presencia de un funcionario del Ministerio de Transportes para que constate los trabajos que se estarían ejecutando una vez recibida la autorización.

2.4 El día 18 de octubre de 2013, en el Libro de reclamos y Sugerencias de la Concesión, se ha recibido la anotación hecha por el Sr. Pavel Camilo Oyola Gonzales con DNI N° 10516759 sobre el estado de la vía donde los huecos siguen creciendo y exigiendo como usuario, se dé solución inmediata a tal situación.

### 3 ANÁLISIS.

3.1 De conformidad el CONTRATO DE CONCESIÓN, es importante resaltar, que las condiciones de entrega de los SubTramos que han recibido el SERVICIO DE CONSERVACIÓN contratado por el Concedente, deben cumplir lo dispuesto en los Numerales 3.3 y 3.12 de la Sección 1 del Anexo I del CONTRATO DE CONCESIÓN, que textualmente señalan lo siguiente:

*"3.3 Los parámetros de condición y serviciabilidad de las Obras que ejecutará el CONCEDENTE a través de los contratos del SERVICIO DE CONSERVACIÓN, serán exigibles para la recepción de las mismas.*



3.12 *Los Sub Tramos que serán entregados al CONCESIONARIO luego del SERVICIO DE CONSERVACIÓN contratado por el CONCEDENTE, deberán cumplir con los Índices exigidos en los respectivos contratos de Conservación."*

3.2 En el Acta de entrega de los Subtramos Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo – y La Oroya – Dv- Cerro de Pasco firmada el día 15 de agosto de 2013 se resalta lo siguiente:

1. En la Cláusula 3.1 del Acta, se indica que **"...LA COMISION Y LA CONCESIONARIA, luego de realizar la inspección en los Sub Tramos Puente Ricardo Palma - La Oroya, La Oroya - Huancayo y la Oroya – Desvió Cerro de Pasco, concluyen que dichos Sub Tramos no cumplen en forma total con los niveles de servicios indicados en los Contratos de Servicios..."**.
2. En la cláusula 3.8 del Acta se indica que **"...Asimismo, LA COMISIÓN recomienda que EL CONCEDENTE encargue AL CONCESIONARIO, la elaboración de un expediente técnico, el cual tendrá por objeto determinar las actividades, labores, trabajos y/o similares que se requieran para cumplir con los niveles de servicio establecidos en el Contrato de Concesión que son cargo del CONCEDENTE..."**

3.3 Por lo tanto, ha quedado establecido que en los Sub Tramos recibidos el día 15 de agosto de 2013, no cumplen con los Niveles de Servicio requeridos en los Contratos de Conservación y los trabajos de reparación los debe ejecutar EL CONCEDENTE.

3.4 En vista del estado en que se encuentra la vía, y de los reclamos de los usuarios, es necesario efectuar una intervención que solucione la transitabilidad en la carretera ejecutando trabajos que no se encuentran considerados en los expedientes de Puesta a Punto por ser responsabilidad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Para tal fin es que EL CONCESIONARIO ha solicitado la autorización del CONCEDENTE, para ejecutar los trabajos provisionales de bacheo por tratarse de trabajos urgentes que deben ejecutarse antes de los trabajos de Puesta a Punto.



3.5 El CONCESIONARIO está a la espera de la autorización solicitada.

#### 4 CONCLUSIONES

- 4.1 Los Sub Tramos recibidos el día 15 de agosto de 2013, no cumplen con los Niveles de Servicio requeridos en los Contratos de Conservación existen observaciones que demuestran el no cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en los Contratos de Conservación.
- 4.2 Los reclamos que se vienen anotando en el Libro de Sugerencias y Reclamos de la Concesión relacionados con el estado en que se encuentra la vía, principalmente en el Sub Tramo 3: La Oroya – Dv- Cerro de Pasco de IIRSA Centro Tramo 2 no son responsabilidad del CONCESIONARIO y deben ser resueltos por EL CONCEDENTE.
- 4.3 El CONCESIONARIO ha solicitado autorización para la ejecución de los **trabajos de bacheo provisional** en el Sub Tramo 3: La Oroya – Dv- Cerro de Pasco de IIRSA Centro Tramo 2, con la finalidad de recuperar la transitabilidad de la carretera y actualmente está a la espera de la autorización solicitada.

**DEVIANDES SAC**  
  
-----  
Ing. ROLY A. ALIAGA SANDOVAL  
Jefe de Estudio  
Reg. CIP. N° 122853

De:

RUC

Nombre o Razón Social:

de

del

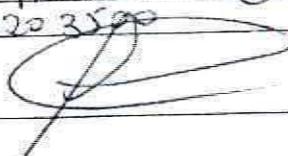
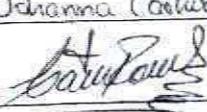
## FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**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: CASAPASCO

Nombre y Apellido: <u>PAVEL CAMILO OYOLA GONZALEZ</u>	Ficha No.:
Razón Social:	
Documento de identidad: <u>10516759</u>	Fecha: <u>18/10/13</u>
Dirección: <u>CALLE MODELO M2 E L 21 Urb. LA OROYA</u>	Recibido por: <u>Johanna Colarte</u>
Correo electrónico: <u>PAVELCAMILO@GMAIL.COM</u>	
Teléfono: <u>940203590</u>	
Firma: 	

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

REPORTE VIA ENTRE LOS KILOMETROS 78 al 81, HAY HUECOS GRANDES QUE MALOGRAN 121 VEHICULOS Y PUEDEN CAUSAR ACCIDENTES FATALES A LAS PERSONAS QUE NO CONOCEN LA RUTA, ES UNA REPARACION URGENTE, ESOS HUECOS TIENEN MAS DE 06 MESES.

Observaciones: