

## Fabiola Flores

---

**De:** Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>  
**Enviado el:** lunes, 12 de mayo de 2014 04:13 p.m.  
**Para:** 'gealvart@gmail.com'  
**Asunto:** RESPUESTA A SU RECLAMO  
**Datos adjuntos:** RESPUESTA A RECLAMO EN EL PEAJE.pdf

Buenas tardes:

Señor Álvarez le envío adjunto al presente la respuesta a su reclamo presentado el 25 de abril de 2014 en la Unidad de Peaje Corcona.  
Atte.

Fabiola Flores Cardó  
DEVIANDES SAC  
Secretaría de la Gerencia General  
Calle General Recavaren 103 Ofic. 501  
Miraflores, Lima Perú



2014-30-0668

Lima, 17 de junio de 2014.

Señor:  
ROBERT NICANOR HERMOZA LIZONDE  
Av. 9 de diciembre N° 1385, Chilca, Huancayo.  
Junín

Asunto: Respuesta de reclamo.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 039-2014.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 2 de junio de 2014.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Operaciones



MENSAJERIA & COURIER LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL  
M 973840317 RPC 967783189 RPM # 0372851 NEXTEL 140\*8536  
E-mail: ventas@josmanexpress.com / www.josmanexpress.com

DIA	MES	AÑO	ORIGEN	DESTINO
18	06	14	Lima	Huancayo

ORDEN DE SERVICIO

N° 000712

REMITENTE: CT DEVIANDES 2014-30-0668		CONSIGNATARIO: ROBERT NICANOR HERMOZA LIZONDE Av. 9 de diciembre 1385	
TIPO Y CANTIDAD DEL ENVIO:		CONDICIONES:	
SOBRE <input type="checkbox"/>	PAQUETE <input checked="" type="checkbox"/>	CAJA <input type="checkbox"/>	
PESO <input type="checkbox"/>	VOLUMEN <input type="checkbox"/>	TOTAL <input type="checkbox"/>	
SUPER EXPRESS <input type="checkbox"/>	AEREO <input type="checkbox"/>	TERRESTRE <input checked="" type="checkbox"/>	
CONDICIONES: CONTADO <input type="checkbox"/>	CREDITO <input checked="" type="checkbox"/>	COLLET <input type="checkbox"/>	
RECOGIDO POR:		AREQUIPA-AYACUCHO-ABANCAY-ANDAHUYLAS-BARRANCA-BAGUA CAJAMARCA-CUZCO-CHICLAYO-CERRO DE PASCO-CAÑETE-CHIMBOTE- CHEPEN CASAGRANDE-CHINCHA-HUANCAYO-HUANUCO-HUACHO-HUARAL-HUARAZ-IQUIT ICA-ILO-JAEN-JULIACA-LA MERCED-LA OROYA-MOQUEGUA-PIURA-PAITA-PISCO PUCALLPA-PUNO- PACASMAYO-PUERTO MALDONADO-RIOJA-TRUJILLO TACNA-TALARA-TARAPOTO-TARMA-TUMBES-YURIMAGUAS	
		SELLO Y FIRMA DE RECEPTOR: NOMBRE: LILIANA HERMOZA LIZONDE 1115 0054	

**Expediente N° 039-2014**

Usuario: ROBERT NICANOR HERMOZA LIZONDE  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.  
Materia: Reclamo por el mal estado de la vía.

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 17 de junio de 2014

**VISTOS:**

El reclamo del usuario ROBERT NICANOR HERMOZA LIZONDE del 02 de junio de 2014 y el Informe N° E-50-064-2014 de fecha 16 de junio de 2014.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Contrato de Concesión suscrito el 27 de setiembre de 2010, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC) otorga en concesión a la empresa DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C (en adelante, 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 Cláusula 8.7 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que DEVIANDES *“abrirá un libro de sugerencias y reclamos en cada unidad de peaje, el 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, 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”*, estableciéndose como la ubicación de la Unidad de Peaje Corcona en el Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya en el Km. 048+500.

Que, la Cláusula 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 de los Sub Tramos de la Concesión 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 la empresa Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.” (en adelante, REGLAMENTO) de conformidad con lo señalado en el Informe N° 016-2014-GSF-GAJ-OSITRAN.

Que, con fecha 02 de junio de 2014 el usuario ROBERT NICANOR HERMOZA LIZONDE, identificado con D.N.I. N° 20060713, interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la unidad de peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

***“El Paso por el Peaje la vía está en pésimo estado siendo el cobro del peaje imagínese el resto de la Vía si se paga por un servicio de vía no se está cumpliendo con el contrato que se hizo con el estado.”***

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

Que, 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 tres Sub Tramos: (i) Puente Ricardo Palma–La Oroya, (ii) La Oroya–Huancayo, y (iii) La Oroya–Dv. Cerro de Pasco (en adelante, SUB TRAMOS).

Que, el 15 de agosto de 2013, DEVIANDES recibió del MTC los SUB TRAMOS, concluyendo las Partes que los mimos 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.

Que, en consecuencia, 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, Limpieza de cunetas, Limpieza de alcantarillas, Limpieza de las obras de arte, Limpieza de la señalización horizontal y vertical, Limpieza de los guardavías, Limpieza de juntas de dilatación de los puentes, Limpieza de elementos de apoyo de los puentes, Limpieza de drenajes de superestructura y subestructura de los puentes, Poda de árboles, Desbroce de maleza, Limpieza del Derecho de Vía, Control y manejo de los sedimentos provenientes de las actividades antes descritas y Defensas Posesorias

Que, a través del Informe N° E-50-064-2014, el Jefe Zonal de la Gerencia de Operaciones da cuenta del reclamo interpuesto por el usuario señalando que DEVIANDES y el MTC se encuentran acordando los mecanismos contractuales y legales respectivos para dar inicio a las Obras de Puesta a Punto en los tres SUB TRAMOS de la Concesión.

Que, asimismo, el CONCESIONARIO dentro del Estudio Definitivo de Ingeniería para las Obras de Puesta a Punto, tiene previsto ejecutar los trabajos de parchado superficial y profundo, fresado y recapado para reparar el pavimento en todos los sectores incluyendo las zonas de las unidades de peaje (Quiulla, Casaracra y Corcona) donde se presentan huecos, hundimientos, desniveles, etc, en los 3 SUB TRAMOS.

Que, por otro lado, Provías Nacional viene realizando intervenciones (parchado en zonas dañadas) en el Sub Tramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, y el Concesionario viene pintando la Señalización Horizontal (línea central).

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 ROBERT NICANOR HERMOZA LIZONDE que DEVIANDES y el MTC se encuentran realizando las gestiones necesarias para iniciar las Obras de Puesta a Punto de los SUB TRAMOS: (i) Puente Ricardo Palma-La Oroya, (ii) La Oroya–Huancayo, y (iii) La Oroya–Dv. Cerro de Pasco, que permita dar solución al estado de la vía actual.

**Segundo.-** Correr traslado del presente reclamo al MTC para conocimiento y fines.

**Tercero.-** Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario ROBERT NICANOR HERMOZA LIZONDE 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 el Gerente de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.



**Cuarto.-** Notificar al usuario ROBERT NICANOR HERMOZA LIZONDE en su domicilio legal/procesal sito en Av. 9 de diciembre N° 1385, Chilca, Huancayo.

**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**