

## **Fabiola Flores**

---

**De:** Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>  
**Enviado el:** martes, 15 de julio de 2014 02:40 p.m.  
**Para:** hwagve@hotmail.com  
**Asunto:** RESPUESTA DEL RECLAMO DEL SR. HERLES AGURTO  
**Datos adjuntos:** 2014.07.14 CARTA 2014-30-0756 HERLES AGURTO.pdf

Buenas tardes:

Señor Agurto, adjunto la respuesta de su reclamo formulado en el Peaje Casaraca.

Atte.

Fabiola Flores



**2014-30-0756**

Lima, 14 de julio de 2014.

Señor:  
**HERLES WILLIANS AGURTO VELÁSQUEZ**

hwagve@hotmail.com.

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 044-2014

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 29 de junio de 2014.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

.....  
**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
**DEVIANDES SAC**

**Expediente N° 044-2014**

Usuario: HERLES WILLIANS AGURTO VELÁSQUEZ  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES  
Materia: Reclamo por el mal estado de la vía

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 14 de julio de 2014

**VISTOS:**

El reclamo del usuario HERLES WILLIANS AGURTO VELÁSQUEZ del 29 de junio de 2014 y el Informe N° E-50-069-2014 de fecha 10 de julio de 2014.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Contrato de Concesión suscrito el 27 de setiembre de 2010, el MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES otorga en concesión a 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 Clausula 8.7 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que DEVIANDES 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 que transiten por los Sub Tramos de la Concesión, 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 del citado CONTRATO DE CONCESIÓN.

Que, la Clausula 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 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.

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 DEVIANDES publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.



Que, con fecha 29 de junio de 2014 el usuario HERLES WILLIANS AGURTO VELÁSQUEZ, identificado con D.N.I. N° 00200628, interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la unidad de peaje de Casaracra el siguiente reclamo:

***“La Pista no está bien señalizada, hay huecos por donde sea, saliendo no más del peaje hay huecos que no son reparados. Uno paga por un servicio que no recibe. Cuando empezaron pintaron la pista, ahora ya no la pintan ni parchan los huecos.”***

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES 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 MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES con copia a OSITRAN el mal estado de la vía en los Sub Tramos: (1) Puente Ricardo Palma – La Oroya, (2) La Oroya – Huancayo, y (3) La Oroya – Dv. Cerro de Pasco (en adelante, los SUB TRAMOS).

Que, el 15 de agosto de 2013, DEVIANDES recibió del MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES los SUB TRAMOS, concluyendo las Partes que los mismos no cumplen en forma total con los niveles de servicio de conservación contratado por el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES.

Que, en consecuencia, el 17 de diciembre de 2013 DEVIANDES y el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES 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 se acuerda la suspensión de las actividades de CONSERVACIÓN y MANTENIMIENTO RUTINARIO, correspondiendo a DEVIANDES solo realizar las actividades de limpieza de: calzadas y bermas, cunetas, alcantarillas, obras de arte, señalización horizontal y vertical, guardavías, juntas de dilatación de los puentes, elementos de apoyo de los puentes, drenajes de superestructura y subestructura de los puentes, derecho vía; además de las actividades de poda de árboles, desbroce de maleza, control y manejo de los sedimentos provenientes de las actividades antes descritas y defensa posesoria, las demás son de cargo del MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES.

Que, a través del Informe N° E-50-069-2014, el Jefe Zonal de la Gerencia de Operaciones da cuenta del reclamo interpuesto por el usuario, señalando que DEVIANDES y el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES se encuentran acordando los mecanismos contractuales y legales respectivos para dar inicio a las Obras de Puesta a Punto en los SUB TRAMOS de la Concesión.

Que, DEVIANDES tiene previsto dentro de su Estudio Definitivo de Ingeniería la ejecución de las Obras de Puesta a Punto en los SUB TRAMOS que contempla los trabajos de parchado superficial y profundo, fresado y recapado para reparar el pavimento en todos los sectores (incluyendo los puentes) donde se presentan huecos, hundimientos, desniveles, etc.

Que, sin perjuicio de lo antes citado, el Jefe Zonal precisa que para la ejecución de las obras de rehabilitación (bacheo y/o parchado) de los SUB TRAMOS se requiere previamente que la Unidad Gerencial de Conservación de PROVIAS NACIONAL emita el informe respectivo de las labores que deben ejecutarse en dichos SUB TRAMOS; no obstante, DEVIANDES y el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES están coordinando labores de bacheo en el Sub Tramo La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Que, además DEVIANDES no es responsable por cualquier daño sufrido a los terceros y/o contra bienes de terceros que pudieran ocurrir en la vía, y que se hayan originado o tenga relación en el No cumplimiento de los Niveles de Servicio en la vía entregada por el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES, manteniéndose indemne a DEVIANDES por cualquier hecho, reclamo, solicitud, demanda, denuncia y/o cualquier otra petición judicial y/o extrajudicial que pudieran hacer frente a este.

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,

**SE RESUELVE:**

**Primero.-** Hacer de conocimiento del usuario HERLES WILLIAMS AGURTO VELÁSQUEZ que DEVIANDES se encuentra realizando las gestiones necesarias con el MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES para iniciar 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, y ejecutar las labores de bacheo en el Sub Trámo 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 HERLES WILLIANS AGURTO VELÁSQUEZ 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.

**Cuarta.-** Notificar la presente resolución al usuario HERLES WILLIANS AGURTO VELÁSQUEZ en su correo electrónico: hwagve@hotmail.com.

**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