

## Fabiola Flores

---

**De:** Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>  
**Enviado el:** miércoles, 28 de enero de 2015 03:12 p.m.  
**Para:** hwagve@hotmail.com  
**Asunto:** CARTA RESPUESTA RECLAMO  
**Datos adjuntos:** 2015-30-0112 H.AGURTO V.pdf

Buenas tardes:  
Adjunto la respuesta de su reclamo puesto en el Peaje de Quiulla.  
Atte.  
Fabiola Flores

**2015-30-0112**

Lima, 28 de enero de 2015.

Señor:  
**HERLES WILLIAMS AGURTO VELÁSQUEZ**  
hwagve@hotmail.com.

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 006-2015

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 18 de enero de 2015.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



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

**Expediente N° 006-2015**

Usuario: **HERLES WILLIANS AGURTO VELASQUEZ**  
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, 27 de enero de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario **HERLES WILLIANS AGURTO VELASQUEZ** del 18 de enero de 2015 y el Informe N° E-50-016-2015 de fecha 27 de enero de 2015.

**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 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 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 lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

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 (en adelante, el REGLAMENTO) publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

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 del citado CONTRATO DE CONCESIÓN.

Que, asimismo 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 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, la Cláusula 9.5 del CONTRATO DE CONCESIÓN señala que todos los peajes serán reajustados en forma ordinaria por el CONCESIONARIO, cada 10 de enero conforme al método de ajuste de Peaje establecido.

Que, con fecha 18 de enero de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje "Quiulla" el siguiente reclamo:

***“Los Tramos de la carretera están en pésimo estado, hay tramos ahuecados, la pista no está señalizada falta pintar. Se supone que uno paga peaje y es para darle mantenimiento a la pista, si no se hace uno se expone a accidentes. Pagar peaje en estas condiciones es un ROBO. No deberíamos pagar peaje hasta que no den mantenimiento a la carretera. Ya he puesto otros reclamos similares en otros peajes de DEVIANDES y hasta ahora no hacen nada, lo único que hacen es incrementar el valor del peaje. Placa RQO-687 hora 18:44.”***

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

Que, a través del Informe N° E-50-016-2015, el Jefe de Mantenimiento da cuenta del reclamo interpuesto, señalando que:

- (i) De acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN, DEVIANDES debe recibir del MTC los Sub Tramos Puente Ricardo Palma – La Oroya, La Oroya – Huancayo, y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco (en adelante, SUBTRAMOS) incluyendo los Puentes, cumpliendo los niveles de servicio contratados por el MTC a través de los Contratos de Servicios Nos. 145-2009-MTC/20 y 148-2009-MTC/20.
- (ii) El 15 de agosto de 2013 DEVIANDES recibió los SUB TRAMOS (incluyendo los Puentes) del MTC, suscribiendo el ACTA DE ENTREGA PARCIAL DE LOS SUB TRAMOS en la cual las Partes concluyen que los SUB TRAMOS no cumplen en forma total con los niveles de servicio indicados en los Contratos de Servicios.
- (iii) De conformidad con lo señalado en el CONTRATO DE CONCESIÓN, DEVIANDES no será responsable por cualquier daño sufrido por terceros y/o contra bienes de terceros que pudieran ocurrir en la vía como consecuencia del incumplimiento de los niveles de servicio por parte del MTC, manteniéndose indemne a DEVIANDES por cualquier hecho, reclamo, solicitud, demanda, denuncia y/o cualquier otra petición judicial y/o extrajudicial.

- (iv) Respecto al reclamo del usuario, se informa que el cobro de peaje es por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario que transite por los SUB TRAMOS de la Concesión y el reajuste de peaje se da en cumplimiento del CONTRATO DE CONCESIÓN.
- (v) Asimismo los trabajos de parchado de la vía para eliminar huecos y el pintado de señalización horizontal se encuentran contemplados en el Estudio Definitivo de Ingeniería para las Obras de Puesta a Punto aprobado por el MTC mediante Resolución Directoral N° 1025-2014-MTC/20 del 10 de octubre de 2014, y cuyas Obras se iniciaran a mediados del mes de febrero de 2015.
- (vi) Finalmente, se le informa que a pesar de no estar dentro de sus obligaciones contractuales, DEVIANDES viene ejecutando labores de bacheo y pintado de la señalización horizontal en los SUB TRAMOS, con el objetivo de brindar un buen servicio al usuario y dar una transitabilidad segura a los usuarios durante su paso por el tramo concesionado.

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 los trabajos de parchado de la vía para eliminar huecos y el pintado de señalización horizontal se encuentran contemplados en el Estudio Definitivo de Ingeniería para las Obras de Puesta a Punto aprobado por el MTC mediante Resolución Directoral N° 1025-2014-MTC/20 del 10 de octubre de 2014, y cuyas Obras se iniciaran a mediados del mes de febrero de 2015.

**Segundo.-** Hacer de conocimiento del usuario que el cobro de peaje es por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario que transite por los SUB TRAMOS de la Concesión y el reajuste de peaje se da en cumplimiento del CONTRATO DE CONCESIÓN.

**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 usuario a su correo electrónico: hwagve@hotmail.com.

**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**