

## Fabiola Flores

---

**De:** Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>  
**Enviado el:** jueves, 26 de febrero de 2015 01:20 p.m.  
**Para:** 'viadimirjguerra@gmail.com'  
**Asunto:** RESPUESTA A SU RECLAMO  
**Datos adjuntos:** 2015.02.26 CARTA 2015-30-0235 V.GUERRA.pdf

Buenas tardes:

Adjunto la carta con la respuesta a su reclamo formulado en la Unidad de Peaje Quiulla

Atte.

Fabiola Flores.

**2015-30-0235**

Lima, 26 de febrero de 2015.

Señor:  
VLADIMIR JESUS GUERRA RETAMOZO  
vladimirjguerra@gmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 022-2015.

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 febrero de 2015, en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC

**Expediente N° 022-2015**

Usuario: VLADIMIR JESUS GUERRA RETAMOZO  
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, 25 de febrero de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario VLADIMIR JESUS GUERRA RETAMOZO del 18 de febrero de 2015.

**CONSIDERANDO:**

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

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 el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que el 18 de febrero de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Quiulla” el siguiente reclamo:

***“Casi me chocan debido al estado de la vía. La misma que tiene tramos encalaminados y en mal estado en todo el trayecto de su concesión. El descuido de la carretera en cuanto al asfalto y el mantenimiento no es sólo señalar.  
Cumpla con su Contrato de Concesión”***

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

Que en ese sentido se informa al usuario que entendemos su malestar y angustia por el estado de la vía, motivo por el cual le comunicamos que después de diversas negociaciones, coordinaciones y gestiones con el Ministerio de Transporte y Comunicaciones en el mes de enero del año en curso hemos firmado la segunda adenda al Contrato de Concesión que permite el inicio de 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.

Que asimismo, hasta agosto del 2013 Provías Nacional tenía a su cargo el mantenimiento de los Sub-Tramos de la Concesión, luego del cual debió entregar a DEVIANDES la vía cumpliendo con los parámetros de condición y serviciabilidad de los Contratos de Servicio de Conservación contratados por dicha entidad, situación que no se ha cumplido, sin embargo, DEVIANDES ha realizado sus mayores esfuerzos y en diversos sectores de la vía ha ejecutado diversos trabajos de bacheo y pintado de señalización (a pesar de no estar obligado contractualmente).

Que los estudios de ingeniería de las Obras de Puesta a Punto recién fueron aprobados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones en el año 2014 y contemplan la reparación del pavimento a través de trabajos de fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo en todos los Sub Tramos. Estas Obras están dando inicio en el mes de febrero de 2015 y luego del periodo de lluvia.

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 en enero de 2015 se ha suscrito la segunda adenda al Contrato de Concesión que permite que se inicien las Obras de Puesta a Punto (reparación de la vía concesionada) en mes de febrero del año en curso, y que estaremos realizando los trabajos encomendados para lo cual esperamos su comprensión y paciencia para el desarrollo del proyecto que beneficiará a todos los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro.

**Segundo:** 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.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

**Cuarto:** 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**