



**CARGO**

Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:  
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y  
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

**2015-30-0389**

Lima, 10 de abril de 2015.

Señor:  
**RUGGERTHS NEIL DE LA CRUZ MARCOS**  
Mza. I Lote 1 Brisas  
Huachipa – Lurigancho  
Lima

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 032-2015.


De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 02 de abril de 2015, en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

01   
FOLIOS 1-15-13071934  
CARGO ADJUNTO  
RECOJOS\_MSS- OLVA COURIER

151-0218624

**NOTA DE DEVOLUCIÓN DE OLVA COURIER**

Remitente: DEVIANDES S.A.C.  
Dirección: CA ISAAC RECAVARREN 103 OF 501 C4 AV PARI  
Distrito: MIRAFLORES  
Area:  
Telefono: 717-3600 F. Devolución: 14/04/2015

Remito: 15 - 13071934  
Consignado: RUGGERTHS NEIL DE LA CRUZ

Observación:  
Visitado por 2da vez (REIT. VISITAS 2 PISOS FIERRO)

Fecha de asignación: 14/04/2015 20:43:44  
Salida: 2 DNI/OP.:  
Encargado de Devolución: BEATRIZ PAULINO MESTANZA  
Telefono: 714-0909 Operador: REINTENTO DE ENTREG.

**OLVA** COURIER

**INFORME DE DEVOLUCION**

Documento: *Deviades* Fecha: *14/04/15*  
Destinatario: *Ruggert's vez* Remito: *13071934*  
Dirección: *M2 I CT 1 Bajas*

1.- Este documento no se entregó por el siguiente motivo:

- Se mudaron
- No conocen al consignado
- No se acercaron a la oficina a recogerlo
- El local está vacío (describir el inmueble en el Pto. 2)
- Consignado ausente
- Funciona otra Empresa
- Faltan datos para la entrega (Calle, Mz., Lote, #, Urb.)
- Se negaron a recibir (indicar el motivo)

2.- Describir características externas del inmueble.

Pisos: *2* Puertas: *feno* Ventanas: *5*  
Color de paredes: *crema* Suministro: *1573498*

3.- Otras Observaciones:

*2da vez*

Encargado de Devolución



## **Expediente N° 032-2015**

Usuario: RUGGERTHS NEIL DE LA CRUZ MARCOS  
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, 09 de abril de 2015

#### **VISTOS:**

El reclamo del usuario RUGGERTHS NEIL DE LA CRUZ MARCOS del 02 de abril 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 02 de abril de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Quiulla” el siguiente reclamo:

***“Mejorar estado de carretera entre San Mateo y La Oroya existen mucho huecos. Asimismo, limpiar las vías de piedras. A consecuencia de ello me rompieron mi parabrisas de mi vehículo con daños en la salud de mi familia y en otra ocasión rompí la suspensión de mi vehículo.”***

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 preocupación 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 2015 hemos firmado la segunda adenda al Contrato de Concesión que ha permitido 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.

Que los estudios de ingeniería de las Obras de Puesta a Punto recién fueron aprobados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones en Octubre 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 han iniciado en el mes de febrero de 2015 y luego del periodo de lluvia.

Que asimismo, se informa al usuario que a partir de agosto de 2013 las tareas de limpieza de la vía la realizamos constantemente para lo cual tenemos contratado los servicios de varias empresas a lo largo del tramo concesionado; sin embargo por el incremento de lluvias que se presentan en los meses de enero a marzo, los taludes y/o terreplanes del Sub-Tramo La Oroya – Huancayo presentan caídas de piedras a la vía, situación comunicada inmediatamente a nuestros proveedores los que proceden a la inmediata limpieza del sector, esta labor viene siendo realizada diariamente.

Que asimismo, contamos con tres inspectores de campo por cada Sub-Tramo (Sub-Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya, Sub-Tramo 2: La Oroya – Huancayo y Sub-Tramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco) que constantemente realizan la vigilancia, control, inspección y supervisión de la vía, a fin de dar cumplimiento a las actividades programadas y no programadas en caso de desprendimiento de piedras.

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 ha permitido 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 estamos atendiendo su reclamo y agradecemos su comprensión y paciencia para el desarrollo del proyecto que beneficiará a todos los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario que agradecemos su observación la cual nos permitirá seguir mejorando nuestro servicio y al mismo tiempo le comunicamos que las tareas de limpieza de la vía las realizamos diariamente pero que por el incremento de lluvias en los meses de enero a marzo, el Sub-Tramo La Oroya – Huancayo presenta caída de piedras a la vía, situación que atendemos de manera permanente.

**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 correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

**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

