

**2015-30-0576**

Lima, 10 de junio de 2015.

Señor:  
**EMILIO ANGULO CARDENAS**

santos9690809@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 046-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 07 de junio de 2015.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



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

**Expediente N° 046-2015**

Usuario: **EMILIO ANGULO CARDENAS**  
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, 08 de junio de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario EMILIO ANGULO CARDENAS del 07 de junio 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 la Cláusula 9.1 del Contrato de Concesión dispone que el cobro del peaje se efectuará a través de las Unidades de Peaje; y la Cláusula 9.3 que el cobro del peaje 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. Dicho recaudo de peaje ingresa a un Fideicomiso de Recaudación regulado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Que el 07 de junio de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

***“Mal estado de la carretera, esta como con “surcos” regados en casi todo el Tramo.  
He realizado hace aproximadamente un año y medio y la carretera sigue igual es injusto el pago del peaje.”***

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

Que, con relación al estado de la vía, queremos manifestarle que entendemos su malestar y preocupación por el estado de la misma, 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 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 varios 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 a fines del 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 han iniciado oficialmente en el mes de febrero de 2015 y continuarán luego del periodo de lluvia.

Que respecto al cobro de Peaje, debemos manifestar que este se encuentra regulado en el Contrato de Concesión y se da por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario que transite por los Sub-Tramos de la Concesión y lo recaudado se deposita a una cuenta de fideicomiso regulada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones para ser empleada en el mantenimiento de la vía.

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 el mes de 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 el mes de febrero del año en curso, y que estaremos realizando los trabajos encomendados para lo cual daremos la atención a 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 los estudios de ingeniería de las Obras de Puesta a Punto recién fueron aprobados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones a fines del año 2014, donde se 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.

**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**

# Libro de Actas



De:

RUC

Nombre ó Razón Social:

de

del

## ANEXO 1

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA - LA OROYA - HUANCAYO Y LA OROYA - DV. CERRO DE PASCO

### REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: *Quolla*

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (según ambito de competencia)

Nombre y Apellido completos:	<i>Enulis Angulo Córdova</i>	
Nº Documento de identidad:	<i>20088308</i>	
Domicilio legal procesal:	<i>Sr. Huancavelica, 1460</i>	
Correo electrónico:	<i>santos9690809@hotmail.com</i>	
Razón social (en caso de empresa):		
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha:	<i>07-06-15</i>
Telefono:	Recibido por:	<i>César Augusto Sanchez</i>
Firma o huella digital:	<i>[Firma]</i> <i>Valentin</i>	

Reclamo  o Sugerencia ( ). Favor llenar con letra clara y legible, consignando la indicación de la pretensión solicitada

*Mal estado de la carretera, esta como con "surcos" angosta en casi todo el tramo*

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión

*Sebe realizado un redang anterior hace aprox. 1 año y medio y la carretera sigue igual es injusto el pago del peaje*

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo

Adjunta copia de DNI: Si  No ( )

Observaciones: *Copia DNI* 34181 15.17h3.

En caso autorice a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio.