

**2017-10-0416**

Lima, 11 de abril de 2017.

Señor:  
**LUIS VALENCIA SOSA**  
[lvalencia@gpovalencia.com](mailto:lvalencia@gpovalencia.com)

Asunto: Respuesta de reclamo presentado por la pág. web.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 023-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 03 de abril de 2017 por la pág. web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
DEVIANDES SAC  
LUIS D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 023-2017**

Usuario: **LUIS VALENCIA SOSA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 10 de abril de 2017

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **LUIS VALENCIA SOSA** interpuesto el 03 de abril 2017 a través de la página web de DEVIANDES.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES suscribió el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV Cerro de Pasco, con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C;

Que, la Cláusula 8.7 del citado 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, con fecha 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN se 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, el usuario **LUIS VALENCIA SOSA** el 03 de abril 2017 a través de la página web de DEVIANDES, ha interpuesto el siguiente reclamo:

***“buenas noches : en el km 94 de la carretera central altura del distrito de Sincos margen derecha del valle del mantaro, la vía se encuentra interrumpida sin plataforma en un carril , tiene mas de 20 dias sin ser atendido por DevianDES. es de conocimiento publico que esta parte siempre presento este tipo de falla de Hundimiento, sin embargo durante el mantenimiento realizado por Uds, inobservaron técnicamente y realizaron un mal trabajo sin corregir el tipo de terreno. espero su reparacion a la brevedad posible, siendo por cuenta de DevianDES los daños personales y materiales que pued suceder.*”**

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

Que, siendo esto así, se procede a la atención del mismo, informando al usuario que dicho sector comprendido entre el Km. 94+235 al Km 94+275 del Sub Tramo 2 La Oroya – Huancayo fue identificado oportunamente por este CONCESIONARIO como Punto Crítico y comunicado al MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES el 11 de junio de 2016, para lo cual adjuntamos un expediente técnico para la solución definitiva del citado Punto Crítico, cuya aprobación y ejecución está a cargo del MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES.

Que, asimismo, el 08 de febrero de 2017, reiteramos al MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES la aprobación del expediente técnico, puesto que el sector del km. 94+235 presentaba problemas en la plataforma de la carretera, debido a las intensas y continuas lluvias en la zona, dejando constancia que dicho Punto Crítico podría colapsar, a pesar de ello, no obtuvimos respuesta por parte de dicho Ministerio.

Que, del mismo modo, el 03 de marzo de 2017, comunicamos al MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES que el sector del km. 94+235, el 01 de marzo de 2017 ha colapsado y esta situación se ha dado por la demora en la aprobación y ejecución del expediente.

Que, el 15 de marzo de 2017, reiteramos al MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES la aprobación del expediente técnico del sector del km. 94+235 al Km 94+275 del Sub Tramo 2 La Oroya – Huancayo, dejando constancia que cualquier accidente en la zona será de su entera responsabilidad.

Que, mediante Resolución Directoral N° 207-2017-MTC/20 de fecha 03 de abril de 2017, el MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, aprobó el Estudio Definitivo de Ingeniería del Punto Crítico, km. 94+235 al Km 94+275 del Sub Tramo 2 La Oroya – Huancayo; siendo que recién mediante Oficio N° 1388-2017-MTC/25 de fecha 04 de abril de 2017, nos autorizó a la ejecución de los trabajos en dicho sector.

Que, como podrá apreciar, para la atención de los Puntos Críticos previamente el Ministerio debe aprobar los expedientes y autorizar la ejecución de los trabajos en dicho sector, ya sea por parte de este Concesionario o por terceros.

Que, en este momento nos encontramos en el proceso de ejecución de la Obra en dicho sector, por lo que esperamos su comprensión.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

#### **RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que el sector comprendido entre el Km. 94+235 al Km 94+275 del Sub Tramo 2 La Oroya – Huancayo es un Punto Crítico, que

Página 2 de 3

oportunamente este Concesionario identificó y puso en conocimiento del MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES alcanzando desde el 11 de junio de 2016 un expediente técnico para su aprobación. Después de 10 meses aproximadamente, el Ministerio, mediante R.D. 207-2017-MTC/20 aprobó el Estudio Definitivo de Ingeniería de dicho Punto Crítico, autorizándonos recién la ejecución de los trabajos el 04 de abril de 2017, en ese sentido, la responsabilidad por daños personales y materiales no recae en el CONCESIONARIO, por lo que su reclamo deviene en improcedente.

**Segundo:** A partir del 04 de abril de 2017 hemos iniciado los trabajos para la atención del sector comprendido entre el Km. 94+235 al Km 94+275 del Sub Tramo 2 La Oroya – Huancayo.

**Tercero:** Contra lo resuelto en la presente resolución, 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.

**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**

## Lorena Ferrandiz

**De:** devi987948399@gmail.com  
**Enviado el:** lunes, 03 de abril de 2017 06:32 p.m.  
**Para:** lorena.ferrandiz@deviandes.com; atencionalcliente@deviandes.com  
**Asunto:** Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Estimada: Lorena Ferrandiz  
Cordial saludo

Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Fecha	lunes, 03 de abril de 2017
Tipo Documento	DNI
Nro Documento	19817605
Usuario	luis a valencia sosa
Domicilio	av centenario 557 huancayo
Correo	lvalencia@gpovalencia.com
Telefono	974629636
Rep. Legal	
Lugar	Pagina WEB
Tipo Reclamo	Desperfectos en la via
Descripcion	buenas noches : en el km 94 de la carretera central altura del distrito de Sincos margen derecha del valle del mantaro, la via se encuentra interrumpida sin plataforma en un carril , tiene mas de 20 dias sin ser atendido por Deviandes. es de conocimiento publico que esta parte siempre presento este tipo de falla de Hundimiento, sin embargo durante el mantenimiento realizado por Uds, inobservaron técnicamente y realizaron un mal trabajo sin corregir el tipo de terreno. espero su reparacion a la brevedad posible, siendo por cuenta de Deviandes los daños personales y materiales que pued suceder.

Se informa para su conocimiento y toma de acciones correspondientes

Atentamente,

Administrador del Sistema Gestion  
DEVIANDES S.A.C.

*Como el  
aprove para  
proceder para  
todo lo nuevo  
que nuevo  
que nuevo*

*proceder  
de pago,*

*como aparece en  
deviandes*