



(511) 717 3600

Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

2021-10-0040

Lima, 13 de enero de 2021.

Señor:

MARIANO REYES MORA

Jr. Huancas # 450 San Carlos
Huancayo.

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 005-2021.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla 11 de enero de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente General
DEVIANDES S.A.C.

Expediente N° 005-2021

Usuario: **MARIANO REYES MORA**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de enero de 2021

VISTO:

El reclamo del USUARIO **MARIANO REYES MORA** interpuesto el 11 de enero de 2021 en la Unidad de Peaje QUIULLA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Por falta de mantenimiento de pistas desde San Mateo hasta Ticlio lleno de huecos y por alza de peaje.”*
2. 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.
3. Que, la Cláusula 8.7 del citado Contrato de Concesión establece que DEVIANDES S.A.C. 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.
4. 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.
5. Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.
6. Que, el Jefe de Oficina Técnica DEVIANDES informa que en estas épocas donde se presentan lluvias constantes en varios sectores del tramo de la concesión, se vienen produciendo deslizamientos y derrumbes de rocas desde Tornamesa hasta Cut OFF (Del Km 56 al Km 156 aproximadamente), los cuales al caer sobre la calzada producen daños y huecos. Los deslizamientos se producen especialmente en las zonas de taludes inestables, sectores críticos, cuya solución técnica se ha comunicado al Ministerio de Transportes y Comunicaciones y hasta la fecha no tenemos autorización para intervenir, no obstante, en la vía hay señales informando estos puntos críticos.



7. Que, asimismo, el Jefe de Oficina Técnica señala que actualmente conforme se detectan estos defectos se vienen interviniendo a la brevedad, rellenando con asfalto en frío.



8. Del mismo modo, se le informa al USUARIO que DEVIANDES tiene brigadas de trabajo distribuida en los tres sub tramos que vienen trabajando los 365 días del año, y que en esta temporada alta de lluvias, derrumbes y otros; se está trabajando para mantener la transitabilidad de la vía. Asimismo, en nuestras redes sociales y peajes mantenemos informados a los usuarios de los trabajos y/o situaciones que se presentan en la vía para que tome sus precauciones.
9. Que, con relación al monto de la Tarifa de Peaje, debemos indicar al USUARIO que el monto del peaje y su reajuste tarifario se encuentra regulado en el Contrato de Concesión y aprobado por OSITRAN, y éste solo considera el reajuste por inflación considerando la fórmula de reajuste del citado contrato, siendo que la Tarifa de Peaje incluye el monto del peaje y el Impuesto General a las Ventas.
10. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

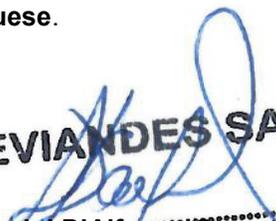
Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente resolución al domicilio del usuario.

Cuarto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente General
DEVIANDES S.A.C.