



(511) 717 3600

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

2021-10-0907

Lima, 21 de diciembre de 2021.

Señor:
FREDDY LAPA MORALES

fredd1107@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 034-2021.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla día 06 de diciembre de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 034-2021

Usuario: FREDDY LAPA MORALES
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 20 de diciembre de 2021

VISTO:

El reclamo del usuario **FREDDY LAPA MORALES** presentado el 06 de diciembre de 2021 en la unidad de peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Vía sin atención en nevada. Indican que es un desastre natural, Es una estafa. Estuve 8 horas en la vía, sin atención.”*
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 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, respecto a lo indicado en su reclamo *“vía sin atención en nevada”* informamos al USUARIO, que tal como se muestra en las imágenes de líneas abajo, DEVIANDES al tomar conocimiento, esto es a las 17:47 horas del día 05/12/2021, por parte de su operador (quien monitoreaba la zona de Ticlio), del reporte de caída de nevada, se procedió a enviar inmediatamente al personal de mantenimiento quien inició el proceso de retiro de nieve sobre la calzada desde las 18:06 horas del día 05/12/2021.





A las 19:00 horas del día 05/12/2021, el Técnico Pahuacha de la Policía de Carreteras La Oroya, reporta que a consecuencia de la nevada, los usuarios comenzaron a invadir el carril contrario de circulación y a generar tráfico vehicular, encontrándose la policía de carreteras intentando descongestionar y ordenar el tráfico, lo que originó que ningún vehículo permitiera el pase de los otros y por momentos el tránsito se volvió lento. Tal es el caso, que la congestión generada por la invasión de carril por parte de los usuarios, también afectó los trabajos de limpieza de la nevada, tal como se aprecia en la fotografía que se adjunta (donde el equipo designado para realizar la limpieza fue bloqueado por los propios transportistas). Finalmente del reporte de mantenimiento, nuestro personal reportó que la limpieza de nevada se pudo culminar a las 04:05 horas del día 06/12/2021.



Por las evidencias expuestas, podemos indicarle que no es correcto señalar que DEVIANDES “no atendió la nevada”, dejando constancia que desde el inicio del reporte de la caída de nieve, DEVIANDES dispuso de su equipo y personal para que realice dicha labor, la misma que inició a las 18:06 horas del día 05/12/2021 y culminó a las 04:05 horas del día 06/12/2021.

- Que, respecto a lo indicado en su reclamo **“Indican que es un desastre natural. Es una estafa”** informamos al USUARIO que la nevada es un factor climatológico en la zona de Ticlio que se presenta en diversas ocasiones del año, lo cual es imprevisible e irresistible, y en algunas ocasiones extraordinarias.

8. Que, respecto a lo indicado en su reclamo **“estuve 8 horas en la vía sin atención”** informamos al USUARIO, que lamentamos el hecho pero el problema de la congestión vehicular y su control no corresponde a la CONCESIONARIA su atención, lamentamos el reiterado comportamiento de algunos usuarios que ante un evento de la naturaleza no respetan su carril ni mucho menos las indicaciones de la Policía de Carreteras, quienes son la autoridad competente.
9. 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 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.