



(511) 717 3600

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

2022-10-0059

Lima, 26 de enero de 2022.

Señor:

TEOFILO WILLIAM RUIZ ROJAS

Jr. Jose Balta 164 Chilca, Huancayo.

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 005-2022.

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, el 22 de enero de 2022.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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



(511) 717 3600

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

Expediente N° 005-2022

Usuario: **TEOFILO WILLIAM RUIZ ROJAS**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 26 de enero de 2022

VISTO:

El reclamo del usuario **TEOFILO WILLIAM RUIZ ROJAS** interpuesto el 22 de enero de 2022 en la Unidad de Peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“No están cumpliendo con el Estado del Perú, no hace ampliación de la vía ni mejoramiento y el mantenimiento es paupérrimo. BT5516, 11:40 horas.”*
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 DEVIANDES 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, mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, el REGLAMENTO).
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, considerando que su reclamo es algo general, trataremos de atenderlo lo mejor posible. En primer lugar permítanos responder que DEVIANDES si ha cumplido y viene cumpliendo con todos y cada uno de los compromisos asumidos en el Contrato de Concesión, siendo además que desde el año 2013 viene presentando propuestas adicionales para mejorar y atender el problema de congestión vehicular de la carretera, que hasta la fecha la contraparte que es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no responde de manera acertiva para solucionar tanto la seguridad como la capacidad de la vía, situación que sin su autorización y aprobación DEVIANDES no puede realizar.

7. Que, por otro lado, informamos al USUARIO que el Estado Peruano convocó el proceso de Concesión, considerando la rehabilitación de la misma vía y la ejecución de unas cuantas obras puntuales como los Ensanches de Plataforma. De los 29 Ensanches indicados en el Contrato de Concesión, DEVIANDES solo ha podido construir 20 de ellos, quedando pendiente la ejecución de 9 ensanches más puesto que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a la fecha, no ha cumplido con liberar las áreas de terrenos necesarias para que DEVIANDES pueda ejecutar los 09 Ensanches faltantes.
8. Que, informamos al USUARIO que DEVIANDES viene cumpliendo con su obligación contractual de brindar el mantenimiento de la vía cumpliendo con los índices de serviciabilidad en los tramos que están bajo su responsabilidad. DEVIANDES brinda el mantenimiento de 377 kilómetros, los 365 días del año, para ello, dentro del tramo de la concesión cuenta con personal permanentemente y atiende cada uno de los derrumbes y accidentes que ocurren diariamente en la carretera, logrando despejar la vía en el menor tiempo posible, todo esto, es verificado y supervisado por el Organismo Regulador OSITRAN. DEVIANDES no es responsable del mantenimiento de la vía en los cruces ferroviarios y los sectores identificados como Puntos Críticos cuya responsabilidad recae directamente en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
9. Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario.

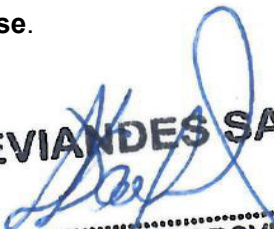
Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES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

OLVA COURIER

28/01/2022

LIMA - SJL

ENVIA: DESARROLLO VIAL DE LOS AN

HYO16 (ubigeo)
120101



TRACKING: 0-22-00244905 (1/1)

S/ 0.0

RECIBE: TEOFILO WILLIAM RUIZ ROJAS -

DIRECCION: JR JOSE BALTA 164 NRO 164 CENTRO POBLADO CHILCA

DOC. EXT: OBS:

HUANCAYO - HUANCAYO - JUNIN

REGULAR

NOMBRES: KARWIN RUIZ R.

D.I.: 42565239

TITULAR FAMILIAR FEC: 20/01/22

EMPLEADO VIGILANTE HOR: 7L:30

FIRMA Y/O SELLO
OP-F-18 Y801

FIRMA Y/O SELLO
OP-F-18 Y801

NOMBRES Y APELLIDOS: DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C.

TEL: 20537464543

TELÉFONO CELULAR: 982203928

DIRECCIÓN: CA GENERAL RECAVARREN NRO 111 (INT. 603) (ALTURA CORA 5 AV. JOSE PARDON)

2022-01-29 13:26:15