



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2023-10-0205

Lima, 03 de marzo de 2023.

Señor:

WILNER MIRANDA MAS

Sangani, Asociación Virgen de Cocharcas Mz A Lt 9, Pichanaki.

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 005-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 13 de febrero de 2023 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 005-2023

Usuario: **WILNER MIRANDA MAS**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 02 de marzo de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 13 de febrero de 2023 en la Unidad de Peaje CORCONA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Yo, Wilmer Miranda Más presentó un Reclamo Urgente de que en la subida hacia Ticlio de la Carretera Central, aproximadamente en los “2” ultimas fallas geológicas están en un estado intransitable (huecos profundos) lo cual podría generar un accidente (Volteo) (Morococha). Con urgencia se tiene que arreglar esas 2 fallas geológicas lo cual es una obligación de parte de esta empresa antes de que alguna unidad se accidente.” B03-882 Camión doble eje. Hora 21:40.*

Que, con fecha 20 de febrero del presente año nos comunicamos vía telefónica con el usuario Wilner Miranda Mas donde señala *“su malestar en el Km.135 St1 en la Falla Geológica y en el Km.134+980 ST1 Cruce Ferroviario. El cruce ferroviario del Km.134+980 ST1 presenta fisuras, huecos, parches en mal estado, hundimientos y peladuras”.*

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 14° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario es improcedente por cuanto el objeto del reclamo interpuesto no se encuentra tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del REGLAMENTO, pues refieren al mal estado de vía en los sectores donde se ubican una (1) falla geológica – Punto Critico (*Km.135 St1*) y un (1) cruce ferroviario *Km.134+980 ST1*.

6. Que, no obstante, consideramos pertinente informar al USUARIO lo siguiente:

- El sector Km. 135+000 del Subtramo 1, es un Punto Crítico cuya responsabilidad es del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. DEVIANDES en el año 2015 presentó el Expediente Técnico de solución para dicho sector, el cual se encuentra aprobado pero sin autorización de la citada entidad para su intervención. No obstante, vamos a reiterar el pedido al Ministerio de Transporte y Comunicaciones para lo cual adjuntaremos nuestro reclamo.
- En el sector Km.134+980 del Subtramo 1, se ubica un cruce ferroviario cuya responsabilidad de reparación o mantenimiento de la calzada y colocación de la señalización es de la Unidad Gerencial de Conservación de Provias Nacional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Hemos remitido al Ministerio diversas comunicaciones requiriendo el mantenimiento de todos los cruces ferroviarios. No obstante, vamos a reiterar el pedido al Ministerio de Transporte y Comunicaciones para lo cual adjuntaremos nuestro reclamo.

Lamentablemente, los cruces ferroviarios ubicados dentro del tramo de nuestra concesión, no están bajo la administración de DEVIANDES. El Derecho de Vía de la Línea Férrea prima sobre la carretera e incluso existe un Derecho de Vía que no podemos intervenir.

7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario, y recomendamos al usuario iniciar su reclamo ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Segundo: Hacer de conocimiento del USUARIO, que contra la presente resolución, podrá interponer los medios impugnatorios señalados en el artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversia de OSITRAN, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, la cual deberá ser dirigida a la Gerencia General de DEVIANDES S.A.C.

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.

Atentamente,


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