



(511) 717 3600
Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

2023-10-0231

Lima, 10 de marzo de 2023.

Señor:
EDGAR FREDY ARZAPALO
edgararzapalooo@gmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 007-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 24 de febrero de 2023 en la Unidad de Peaje Casaracra.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 007-2023

Usuario: **EDGAR FREDY ARZAPALO**
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 24 de febrero de 2023 en la Unidad de Peaje CASARACRA.

CONSIDERANDO:

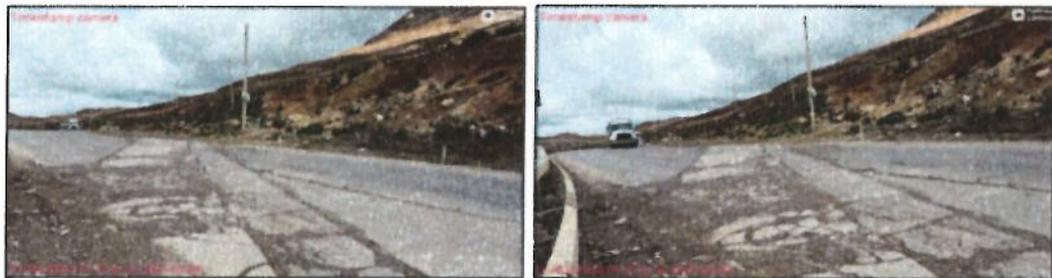
1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"La carretera que viene siendo usada por los transportistas está en desgaste con huecos que más parecen cráter ya rompí los muelles del vehículo, DevianDES da un mal servicio a los transportistas. W5t 941, 21:13 hrs"*.

Que, con fecha 01 de marzo del presente año nos comunicamos vía telefónica con el usuario Wilner Miranda Mas donde señala su malestar en las siguientes progresivas:

- Km.134+980 St1 Cruce Ferroviario: indica mal estado.
 - Km.119+255 St1 Cruce Ferroviario: pasando el cruce ferroviario se encuentra con huecos profundos.
 - Km. 092 St1 (San Mateo de Huanchor): presentan huecos a la altura del restaurante "Sandra".
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 Km.134+980 ST1 donde se ubica un Cruce Ferroviario y el Km. 092 ST1 que corresponde a un Punto Crítico.

No obstante, consideramos pertinente informar al USUARIO lo siguiente:

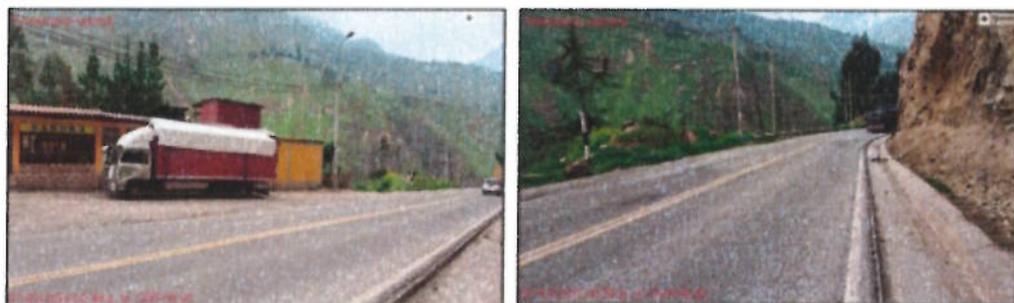
- En el sector Km.134+900 (aproximadamente) del Subtramo 1, se ubica un cruce ferroviario cuya responsabilidad de reparación o mantenimiento de la calzada y colocación de la señalización es de la Unidad Gerencial de Conservación de Provias Nacional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Hemos 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.



En el cruce ferroviario se detecta fisuras, parches en mal estado, hundimientos y peladuras.

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.

- El sector Km. 092+000 (aproximadamente) del Subtramo 1, se encuentra identificado como un Punto Crítico (Km. 091+140 al 093+000 ST1) cuya responsabilidad es del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.



6. Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario es procedente con relación al mal estado de la vía en el sector Km.119+220 al Km.119+250, por lo que procedemos a su atención.

Nos permitimos informar al usuario que dicho sector lo tenemos identificado, y dentro de nuestra programación de conservación y/o mantenimiento dicha progresiva del Km.119+220 al

Km.119+250 estará siendo atendida del 13 al 20 de marzo de 2023. Por las constantes lluvias en esta temporada el desgaste del pavimento en dicho sector se presenta con mayor continuidad.

7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario siendo que el mantenimiento de los sectores del Km.134+980 y el Km. 092 del SubTramo 1 son de responsabilidad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Segundo: Declarar procedente el reclamo del usuario en lo referido al mal estado de la vía Km.119+220 al Km.119+250 manifestándole que dicho sector se encuentra programada su conservación del 13 al 20 de marzo de 2023.

Tercero: 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.

Cuarto: Notificar la presente resolución al USUARIO.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROMBIE
GERENTE GENERAL