



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2023-10-0255

Lima, 20 de marzo de 2023.

Señor:
ROBERT NICANOR HERMOZA LIZONDE
Av. 9 de Diciembre Numero 1385, Chilca- Huancayo
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 009-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 08 de marzo de 2023 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

Expediente N° 009-2023

Usuario: ROBERT I NIKANOR HERMOZA LIZONDE
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 20 de marzo de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 08 de marzo de 2023 en la Unidad de Peaje CORCONA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"En vista al pésimo estado de la carretera me niego a pagar el concepto de peaje ya que es un servicio y no lo están haciendo. No lo están cumpliendo hasta que la vía esté en condiciones, no pagaré este servicio."* Placa AHK-707.

Que, con fecha 10 de marzo del presente año nos comunicamos vía telefónica con el usuario donde señala:

- *La calzada se encuentra con huecos desde San Mateo hasta Chicla.*
 - *En el Puente de Chicla Km.107+250 ST1, mensualmente realizan mantenimiento y ocasiona tráfico (deben realizar un buen trabajo).*
 - *Cuando realizan mantenimiento de los rompemuelleres detienen el tráfico (ocasiona congestión vehicular), la empresa no maneja un plan de contingencia.*
 - *Constantemente pintan las pistas y cuando el clima se encuentra con neblina, no refleja nada (usan pintura de mala calidad). Asimismo, cuando realizan el pintando detienen más de 1 hora el tráfico y ocasiona congestión vehicular.*
 - *No realizará el pago del peaje porque cuando detienen el tráfico se encuentra paralizado horas y nadie le paga incluso el maltrato que recibe su unidad por los huecos de la pista.*
 - *Que el usuario procederá a denunciar a la empresa por el estrés y ansiedad que sufre por el tráfico.*
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, informamos al usuario lo siguiente:

- *La calzada se encuentra con huecos desde San Mateo hasta Chicla:*

Luego del recorrido realizado por el área de mantenimiento, se verifica que el reclamo del usuario sobre huecos en la vía desde San Mateo hasta Chicla refiere a las progresivas del Km. 091+400 al Km. 093 del Subtramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya, los cuales son sectores identificados como Puntos Críticos, cuya responsabilidad de atención compete al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

- *En el Puente de Chicla Km.107+250 ST1, mensualmente realizan mantenimiento y ocasiona tráfico (deben realizar un buen trabajo). Cuando realizan mantenimiento de los rompemuelles detienen el tráfico (ocasiona congestión vehicular), la empresa no maneja un plan de contingencia. Constantemente pintan las pistas y cuando el clima se encuentra con neblina, no refleja nada (usan pintura de mala calidad). Asimismo, cuando realizan el pintado detienen más de 1 hora el tráfico y ocasiona congestión vehicular.*

DEVIANDES tiene una concesión de 377 kilómetros que inicia en el Puente Ricardo Palma, cuyo tramo se encuentra en operación las 24 horas de los 365 días del año, que, por las características de la carretera, el factor climatológico (lluvias y derrumbes) y los accidentes de tránsito es una concesión compleja que requiere de constante mantenimiento y reparación de calzada.

En agosto de cada año, DEVIANDES elabora un plan de ejecución de mantenimiento en el tramo concesionado que es aprobado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no obstante, el Organismo Regulador (OSITRAN), como órgano supervisor, constantemente realiza inspecciones y nos notifica cualquier deficiencia encontrada en la vía concesionada, otorgándonos un plazo para su atención, por lo que inmediatamente, debemos disponer de nuestros equipos, personal y elementos necesarios para levantar la deficiencia a fin de que el usuario pueda transitar de manera segura.

Efectivamente, de manera constante realizamos el pintado de la señalización horizontal debido al desgaste de la pintura, puesto que las lluvias, nevadas y derrumbes, además del tránsito vehicular, generan la necesidad de atención del pintado de la señalización. Al ser una carretera de dos vías (subida y bajada) se tiene que efectuar suspensión del tránsito de manera parcial. Respecto a la calidad de la pintura, DEVIANDES busca los mejores elementos en el mercado y que se encuentren debidamente certificados, no siendo el factor por el cual el desgaste de la pintura ocurre, sino que se da en curvas cerradas, zona de lavaderos informales, zona con presencia de bermas de tierra, cuyo efecto no permite la duración óptima de la pintura. En diversas oportunidades hemos reclamado al Ministerio de Transportes y Comunicaciones sobre el desgaste que ocasionan los lavaderos informales a la pintura y vía, lamentablemente no hemos tenido respuesta.





(511) 717 3600

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

- *No realizará el pago del peaje porque cuando detienen el tráfico se encuentra paralizado horas y nadie le paga incluso el maltrato que recibe su unidad por los huecos de la pista.*

Informamos al usuario que la Cláusula 9.3 establece que el cobro del peaje será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará a todo USUARIO que transite por los Subtramos de la Concesión (vía concesionada) y que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las Unidades de Peaje, y que de conformidad con el Decreto Supremo 012-2016-MTC el no pago de peaje es considerado como una infracción grave dentro del Cuadro de tipificación de multas y medidas preventivas aplicables a las infracciones al tránsito terrestre, aplicándose una multa del 8% de la UIT, por lo que los usuarios que evaden el pago del peaje están siendo denunciados ante la PNP de Carreteras y SUTRAN puesto que tenemos una obligación de cumplir.

- *Que el usuario procederá a denunciar a la empresa por el estrés y ansiedad que sufre por el tráfico.*

Lamentamos el estrés y ansiedad que sufre por el tráfico. DEVIANDES viene cumpliendo con cada una de sus obligaciones contractuales, realizando el mantenimiento y reparación de calzada de la vía y puentes, realizando el pintado de la señalización horizontal y entre muchas actividades más. Siempre tratando de brindar un mejor servicio al usuario y comunicando a través de redes sociales las actividades que ejecutamos y los sucesos que se presentan en la vía.

Las condiciones geográficas y geometría de la vía no permiten que se generen carriles auxiliares y lamentablemente nuestra obligación de mantener la vía en buen estado nos obliga a realizar cierres parciales para ejecutar dichas labores.

La falta de decisión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de ejecutar los pares viales o tercer carril no permite lo que usted con todo derecho reclama, situación que escapa a las obligaciones y responsabilidad de la Concesionaria.

7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario.

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.

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL