



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2023-10-0271

Lima, 22 de marzo de 2023.

Señor:

MARCOS GODOY HUAROC

Jim.godoy11@gmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 011-2023.

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 marzo de 2023 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 011-2023

Usuario: **MARCOS GODOY HUAROC**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 22 de marzo de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 13 de marzo de 2023 en la Unidad de Peaje QUIULLA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Pagamos peaje a diario ida y vuelta somos miles de usuarios, miles de vehículos, las pistas son un desastre hueco por montones malogran nuestros vehículos y ocasionan accidentes y alto tráfico. Los lugares más visibles son pasando Morococha y bajando Ticlio específicamente en las curvas pronunciadas."*

Que, el día 17 de marzo nos comunicamos telefónicamente con el USUARIO quien manifestó su *incomodidad en la Falla Geológica de Morococha, se encuentra con huecos; asimismo bajando de Ticlio en sentido de La Oroya a Lima en las curvas pronunciadas.*

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:



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

- 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.
- El sector que el usuario indica como *Falla Geológica de Morococha*, se refiere a la progresiva 135+000 del Subtramo 1 considerado como 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 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para su intervención.

- Dentro del tramo concesionado, también se ubican cruces ferroviarios 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.

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.

- Respecto a la verificación de huecos sobre parchados antiguos se han producido debido al presente periodo de lluvias, ubicado entre km. 122+180 al 129+140 del Subtramo 1, dentro de nuestra programación de conservación y/o mantenimiento dicho sector estará siendo atendido durante el mes de abril, ya que iniciaremos nuestro mantenimiento el 21 de marzo a partir del Km. 38 hasta el Km. 135 del Subtramo 1.

dentro de nuestra programación de conservación y/o mantenimiento dicho sector estará siendo atendido durante en el mes de abril, ya que iniciaremos nuestro mantenimiento el 21 de marzo a partir del Km. 38 hasta el Km. 135 del ST1.

7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario siendo que la atención de la *Falla Geológica de Morococha ubicada en el Km. 135+000 del Subtramo 1 y los cruces ferroviarios* son de responsabilidad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Segundo: Declarar procedente en parte el reclamo del usuario en lo referido a la aparición de hueco de parchados antiguos que hemos verificado entre el km. 122+180 al 129+140 del Subtramo 1 manifestándole que dicho sector se encuentra programada su conservación en el mes de abril 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 CROVETTO
GERENTE GENERAL