



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

2023-10-0328

Lima, 13 de abril de 2023.

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

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 012-2023.

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 marzo de 2023 en la Unidad de Peaje Corcona.
Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

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.

- Dentro del tramo concesionado, existen 125 sectores identificados como Puntos Críticos y 13 cruces ferroviarios cuyo mantenimiento y estabilización corresponde directamente al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lamentablemente, a pesar de nuestras diversas comunicaciones el Ministerio de Transportes y Comunicaciones hasta la fecha no realiza la intervención respectiva.

Puntos críticos identificados (Muestra)



Cruces Ferroviarios (Muestra)



- Respecto a la calidad de la pintura, reiteramos que 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 abrasivo 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 o la necesidad de ensanchar o construir las bermas tanto por seguridad o para mayor durabilidad de



Expediente N° 012-2023

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

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de abril de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 24 de marzo de 2023 en la Unidad de Peaje CORCONA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"En vista a un reclamo anterior la respuesta no convence ya que ellos ósea Deviandes dise que los huecos están en lugares de zona de deslizamiento cosa no es sierto y con respecto a la pintura no es reflectiva y antireglamentaria por eso pongo de conocimiento a la empresa de subsanar esa deficiencias yo no pagaré el servicio de peaje. Cuando viene el día de hoy 24/3/2023 no encuentre a nadie en la oficina por eso mi malestar. AHK-707 19:34."*
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 que:
 - 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,



atención de su reclamo le adjuntamos los certificados de calidad de la pintura de tráfico que utilizamos como muestra de la veracidad de nuestra afirmación.

- Respecto al no pago de peaje, 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.

Según nuestros registros del 08 al 24 de marzo de 2023, el USUARIO ha pasado 18 veces sin hacer efectivo el pago de peaje, siendo su vehículo de categoría P6 debería haber cancelado S/ 47.60 soles por pase, lo cual hace un acumulado de S/ 856.80 soles pendiente de pagar a DEVIANDES

- Las unidades de peaje no son consideradas como oficina de atención a los usuarios, sólo en ellas podrá encontrar un Libro de Reclamos donde podrá interponer cualquier reclamo que considere pertinente en atención a los servicios que brindamos. Asimismo, también contamos con un Libro de Reclamos Virtual, al cual puede tener acceso inmediatamente, las 24 horas del día, ingresando a nuestra página web: www.deviandes.com, sección Reclamos.

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

JORGE D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Certificado de calidad

Fecha: 10/03/2023
Descripción: MICROSESFERAS DE VIDRIO
 AASTHO M247 TYPE I 90 E, ADH
Lote : 001 - 20230310
Cantidad: 5000 KG
Referencia: N° 298 – MTC 1 19.01.- EE

Composición Química

| COMPOUND | CHEMICAL FORMULA | TYPICAL CONTENT % |
|--------------------|--------------------------------|-------------------|
| Dióxido de Silicio | SiO ² | 73 |
| Oxido de sodio | Na ² O | 15 |
| Oxido de Calcio | CaO | 7 |
| Oxido de Magnesio | MgO | 4 |
| Oxido de Aluminio | Al ² O ³ | 1 |

Parámetros Físicos

| REQUISITO | RENDIMIENTO | METODO DE PRUEBA | RESULTADOS |
|--|--------------------------------|-------------------|--------------------------|
| Color | Claro – transparente | AASTHO M – 247 | Claro - Transparente |
| Esferidad | 90% mínimo | ASTM D - 1 214 | 91.6 % |
| Contenido de Plomo | < 200 ppm | AASTHO M – 247 | 41 ppm |
| Contenido de Antimonio | < 200 ppm | AASTHO M – 247 | 34 ppm |
| Contenido de Arsénico | < 200 ppm | AASTHO M – 247 | 18 ppm |
| Índice de Refracción | 1.5 mínimo | AASTHO M – 247 | 1.55 |
| Densidad de Masa | 2.4 – 2.6 gr / cm ³ | AASTHO M – 247 | 2.50 gr./cm ³ |
| Adherencia | | AASTHO M – 247 | Adecuada |
| Rest. A la Solución de Cloruro de Calcio | | ABNT – NBR - 6824 | Sin daño |
| Rest. los ácidos (HCL) | | ABNT – NBR - 6824 | Sin daño |
| Granulometría (%) | % pasa | | |
| Tamiz N° 20 | 95 – 100 | ASTM D 1 – 214 | 100.0 |
| Tamiz N° 30 | 75 – 95 | | 93.2 |
| Tamiz N° 40 | | | 54.5 |
| Tamiz N° 50 | 15 – 35 | | 18.1 |
| Tamiz N° 80 | 0 - 5 | | 2.6 |
| Tamiz N° 100 | 0 – 5 | | 1.9 |



Esteban Díaz Barboza
 Encargado de Control de Calida



| | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|---|
|  | CERTIFICADO DE CALIDAD | PP-CC-F-007C |  |
| | | Versión:01 Fecha:01/12/2022 | |

Producto: PROTRAFIC ACRILICO
Color: BLANCO
Código: 21-TA-12-339
Lote: 001-20230213008
Fecha de emisión: 13/02/2023
Fecha de vencimiento: 13/02/2024

ANÁLISIS DE LABORATORIO

| Propiedades | Unidad | Especificaciones MTC | | Valor obtenido | Resultado |
|-----------------|---------|----------------------|------|----------------|-----------|
| | | Mín. | Màx. | | |
| Densidad | Kg /gal | 1.40 | ---- | 1.40 | Conforme |
| Sólidos en peso | % | 70 | ---- | 71 | Conforme |
| Viscosidad | KU | 80 | 90 | 89 | Conforme |
| Secado Tacto | Minutos | ---- | 10 | 10 | Conforme |
| Fineza | H | 3 | ---- | 3 | Conforme |

Nota: El producto fabricado cumple con los parámetros de las “Especificaciones técnicas de pinturas para obras viales” – Aprobado por el MTC.



Esteban Díaz Barboza
 Encargado de Control de Calidad



| | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|---|
|  | CERTIFICADO DE CALIDAD | PP-CC-F-007C |  |
| | | Versión:01 Fecha:01/12/2022 | |

Producto: PROTRAFIC ACRILICO
Color: AMARILLO
Código: 21-TA-12-339
Lote: 001-20230216006
Fecha de emisión: 16/02/2023
Fecha de vencimiento: 16/02/2024

ANÁLISIS DE LABORATORIO

| Propiedades | Unidad | Especificaciones MTC | | Valor obtenido | Resultado |
|-----------------|---------|----------------------|------|----------------|-----------|
| | | Mín. | Màx. | | |
| Densidad | Kg /gal | 1.36 | ---- | 1.36 | Conforme |
| Sólidos en peso | % | 70 | ---- | 71 | Conforme |
| Viscosidad | KU | 80 | 90 | 89 | Conforme |
| Secado Tacto | Minutos | ---- | 10 | 10 | Conforme |
| Fineza | H | 3 | ---- | 3 | Conforme |

Nota: El producto fabricado cumple con los parámetros de las “Especificaciones técnicas de pinturas para obras viales” Aprobado por el MTC.



Esteban Díaz Barboza
 Encargado de Control de Calidad



| | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|---|
|  | CERTIFICADO DE CALIDAD | PP-CC-F-007C |  |
| | | Versión:01 Fecha:01/12/2022 | |

Producto: ECODIL 400
Color: TRANSPARENTE
Código: 21-ZT6-08-1261
Lote: 001-20230215010
Fecha de emisión: 16/02/2023
Fecha de vencimiento: 16/02/2024

ANÁLISIS DE LABORATORIO

| Propiedades | Unidad | Especificaciones MTC | | Valor |
|-------------------|---------|-------------------------------|------|-------|
| | | Mín. | Màx. | |
| Apariencia | | Líquido transparente incoloro | | Ok |
| Densidad | Kg /gal | 3.10 | 3.30 | 3.14 |
| Dilución | | Buena | | Ok |



Esteban Díaz Barboza
 Encargado de Control de Calidad

