



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2023-10-0922

Lima, 04 de octubre de 2023.

Señor:

FROILAN LUQUE MACHACA

selog_2010@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 024-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 17 de setiembre de 2023 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL



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

Expediente N° 024-2023

Usuario: **FROILAN LUQUE MACHACA**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 04 de octubre de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 17 de setiembre de 2023 en la Unidad de peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Mire en mal estado la carretera antes de llegar a San Mateo, a Rio Blanco y Casapalca, solucionar para evitar accidentes.”*
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, 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 al Ministerio de Transportes y Comunicaciones hasta la fecha no realiza la intervención respectiva.
- Con relación a vuestro reclamo, el área de mantenimiento y operaciones de DEVIANDES, luego de la verificación respectiva, nos ha comunicado que:
 - ❖ En San Mateo, Km. 092 del Subtramo 1: Pte. Ricardo Palma – La Oroya se verifica hundimiento de la carpeta asfáltica. Dicho sector, se encuentra identificado como un Punto Crítico (Km. 091+140 al 093+000 ST1) cuya responsabilidad es del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.



- ❖ En el sector de Rio Blanco no se encontró afectación a la carpeta asfáltica.
- ❖ En Casapalca del Km.119+200 al Km.119+250 del Subtramo 1: Pte. Ricardo Palma –La Oroya (antes de llegar al cruce ferroviario), como consecuencia de las constantes lluvias el desgaste del pavimento se presenta con mayor continuidad. El 26 de setiembre de 2023, DEVIANDES ha realizado el mantenimiento de dicho sector.





7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

Primero: Declarar procedente en parte el reclamo del usuario. Los sectores identificados como fallas geológicas y puntos críticos la reparación y mantenimiento corresponden al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Asimismo, las reparaciones de la calzada y colocación de señalización en los cruces ferroviarios son de responsabilidad de la Unidad Gerencial de Conservación de PROVÍAS NACIONAL – MTC.

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