



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2024-10-0188

Lima, 26 de febrero de 2024.

Señor:
RUBEN HADER SOTO HUERE
934885147
Presente.

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 001-2024.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 12 de febrero de 2024 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

Expediente N° 001-2024

Usuario: RUBEN HADER SOTO HUERE
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 26 de febrero de 2024

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 12 de febrero de 2024 en la Unidad de Peaje CORCONA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Disconformidad total porque la carretera que comprende el tramo Corcona –Casapalca esta horrible con huecos; una señora en Chicla tapo los huecos y le damos un sencillo, para mí esto es un robo porque pagamos por el mantenimiento regularmente bien pero es un caos."*

El 21 de febrero de 2024 mediante llamada telefónica, el usuario precisa su incomodidad en los siguientes sectores:

- *Pasando el Peaje de Corcona se encuentra un cruce ferroviario el cual se encuentra en mal estado y huecos.*
 - *En el Distrito de San Mateo se encuentra con muchos huecos.*
 - *En Casapalca en la segunda curva Km.114 del Subtramo 1 había un hueco donde dejaron tapado con un plástico y una señora cubrió ese hueco con tierra y a cambio pedía dinero, no es justo porque nosotros pagamos peaje y es una vergüenza que la vía este en ese estado.*
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, en lo que respecta al Km. 048+315 donde se ubica un cruce ferroviario y el sector de San Mateo donde se ubica un Punto Crítico (Km. 091+140 al 093+000 ST1), el reclamo 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 sectores cuya responsabilidad recae directamente en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

No obstante, consideramos pertinente informar al USUARIO lo siguiente:

- En el Km.048+315 del Subtramo 1: Puente Ricardo Palma - La Oroya se encuentra un cruce ferroviario, donde se aprecia hundimientos y huecos. 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. La reparación del pavimento y señalización en los cruces ferroviarios es responsabilidad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. DEVIANDES viene reiterando al Ministerio la reparación de los cruces ferroviarios.



- 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. Lamentablemente se han encontrado con múltiples huecos y hundimientos debido a las fuertes precipitaciones de la zona. A pesar de no ser de nuestra responsabilidad, DEVIANDES ha realizado el mantenimiento del área de rodadura con parches.



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.114 del Subtramo 1: Puente Ricardo Palma – la Oroya, por lo que procedemos a su atención.



Nos permitimos informar al usuario que, como parte de nuestras actividades de mantenimiento de la carpeta asfáltica, retiramos en dicho sector la parte del pavimento que estaba dañado; sin embargo, debido al factor climatológico (lluvia intensa y continua) hemos tenido que esperar para

colocar la mezcla asfáltica, no obstante, se dejó una compactación mínima para que no haya desprendimientos ni superficies en desnivel y evitar filtraciones al pavimento. Asimismo, informamos al usuario que en dicho sector ya se encuentra totalmente asfaltado.



Por otro lado, lamentamos que terceros se aprovechen de esta situación para tratar de sorprender a los usuarios que están echando tierra para tapar un hueco a cambio de dinero.

7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario siendo que la reparación el pavimento del cruce ferroviario ubicado en el Km.048+315 del Subtramo 1: Puente Ricardo Palma - La Oroya y el Punto Crítico ubicado de Km. 091+140 al 093+000 Subtramo 1: Puente Ricardo Palma - La Oroya (San Mateo) 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.114 del Subtramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya, manifestándole que ya se han culminado los trabajos de mantenimiento de la carpeta asfáltica. Asimismo, agradecemos al usuario su reclamo pues nos permite mejorar nuestros procesos.

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 S.A.C.
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL