



(511) 717 3600

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

2024-10-0216

Lima, 05 de marzo de 2024.

Señor:
JOSE SILVESTRE SALDAÑA CULQUIMBOZ
Jose-sal@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 002-2024.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 28 de febrero de 2024 en la Unidad de Peaje Casaracra.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Expediente N° 002-2024

Usuario: JOSE SILVESTRE SALDAÑA CULQUIMBOZ
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 05 de marzo de 2024.

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 28 de febrero de 2024 en la Unidad de Peaje CASARACRA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Solicitó que se haga el mantenimiento de la vía 1pacha hay huecos y reventó una de mis llantas y esto es siempre, no dan solución a esta parte. Tengo imágenes de lo ocurrido la cual puedo dar en su momento"*.

El 04 de marzo de 2024, DEVIANDES se comunica telefónicamente con el USUARIO, donde manifiesta su malestar e indica que antes de llegar a Paccha hay un cruce ferroviario con huecos por lo que causó daños a su llanta; el usuario indicó que enviaría fotos de sus daños, pero hasta el momento no envía ninguna imagen.

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, el reclamo del USUARIO 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 el cruce ferroviario ubicado en el Km. 007+200 del Subtramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, cuya responsabilidad recae directamente en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

No obstante, consideramos pertinente informar al USUARIO lo siguiente:

 En el Km.007+200 del Subtramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco se encuentra un cruce ferroviario, donde se aprecia desprendimiento de la calzada, fisuras 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 existente 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.



6. 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.007+200 del Subtramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco son de responsabilidad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

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 S.A.C.
LUCIDA CONDORCROVEY
GERENTE GENERAL