



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2024-10-0377

Lima, 10 de abril de 2024.

Señora:

MERY LUZ CONTRERAS HUAMAN

meryluzcontrerashuaman@gmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 006-2024.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 27 de marzo de 2024 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTI
GERENTE GENERAL

Expediente N° 006-2024

Usuario: MERY LUZ CONTRERAS HUAMAN
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 10 de abril de 2024

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 27 de marzo de 2024 en la Unidad de Peaje QUIULLA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: "Que desde las 18:11 de la tarde hasta las 09:04, un huayco pequeño DEVIANDES no puede dar solución teniendo un niño con fiebre no se puede pasar y encima al querer retornar nos quieren volver a cobrar el peaje. W3W367".
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 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, como es de conocimiento público, desde el mes de noviembre de 2023, en el tramo de la concesión: Pte. Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, venimos atravesando un periodo de lluvias constantes e inusuales como consecuencia del Fenómeno del Niño 2023-2024 (evento extraordinario, imprevisible e irresistible).
7. Que, DEVIANDES viene atendiendo cada incidencia o emergencia vial que se presenta en los 377 kilómetros de la concesión. Estas actividades de limpieza por derrumbes y deslizamiento de piedras y lodo son atendidas en el menor tiempo posible para permitir la transitabilidad de los USUARIOS. Lamentablemente, los deslizamientos y derrumbes han sido continuos en varios sectores de la carretera central, así como repetitivos en ciertos sectores.
8. Que, el día 27 de marzo de 2024 debido al continuo y repetitivo deslizamiento de lodo y piedras en los siguientes sectores de la vía: Km. 104+040 (L.D) y Km. 062+050 (L.D) del Subtramo 1: Pte. Ricardo Palma – la Oroya, Km. 032+350 (L.I./L.D) y Km. 023+700 (L.I./ L.D) del Subtramo 2: La

Oroya – Huancayo, la Policía Nacional del Perú ha tenido que disponer el cierre de la vía en diversos sectores del tramo de nuestra concesión, motivo por el cual nuestra Central de Emergencias alerta a todas las unidades de peaje para que se proceda a colocar los avisos respectivos en cada caseta de peaje.



- Que, inmediatamente DEVIANDES toma conocimiento de un derrumbe o deslizamiento de lodo y piedra, despacha su personal y equipos al lugar del incidente para proceder a la limpieza en el menor tiempo posible y de esa forma brindar la transitabilidad de la vía. El día 27 de marzo de 2024, DEVIANDES en cumplimiento de sus obligaciones contractuales ha restituido la transitabilidad plena antes de las 6 horas permitidas por el contrato de concesión para la transitabilidad parcial.

ST1: Km. 104+040 (L.D)



ST1: Km. 062+050 (L.D)



ST2: Km. 032+350 (L.I./L.D)



ST2: Km. 023+700 (L.I./ L.D)



10. Que, lamentamos el estado de salud de su pequeño, pero por temas de seguridad de los usuarios, ante el continuo deslizamiento de lodo y piedra que no cesaba, la Policia Nacional del Perú ordenó el cierre de la vía para evitar algún accidente.



11. Que, el cobro de peaje es por el derecho de pase lo que implica que se cobrará al Usuario de los Sub-Tramos de la Concesión que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las unidades de peaje. Inmediatamente, DEVIANDES toma conocimiento de un incidente por derrumbes alerta a sus unidades de peaje y se coloca el aviso respectivo, tal como se indica en el punto 8.

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