



(511) 717 3600

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

2021-10-0038

Lima, 13 de enero de 2021.

Señor:

JOSE BULLON CHAVEZ

jose.bullon.chavez@gmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 002-2021.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en nuestra Página Web el día 06 de enero de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente General
DEVIANDES S.A.C.

Expediente N° 002-2021

Usuario: **JOSE BULLON CHAVEZ**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de enero de 2021

VISTO:

El reclamo del USUARIO **JOSE BULLON CHAVEZ** interpuesto el 06 de enero de 2021 a través de la página web.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Buen día Estimados cada año en tiempo de lluvias las vías y el acceso es bastante restringido (tramo morococha ticlio San Mateo) debido a caídas de rocas, nieve y no cuentan con equipos para la atención rápida. Se tiene varios equipos y métodos para la limpieza en nieve y DevianDES no cuenta con ello. Esto preocupa ya que incumple con la satisfacción del cliente y demora en el avance económico del país. Espero su pronta atención y respuesta.”*



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 S.A.C. 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 cuenta con los equipos y vehículos necesarios para atender las emergencias viales que se presenten en el tramo de la concesión con el objetivo de recuperar la transitabilidad de la vía en el menor plazo posible. Por ello, en temporada de lluvias y nevadas nuestros equipos y vehículos son ubicados en lugares estratégicos de manera tal que procedan a la limpieza a la brevedad posible. Para el caso de nevada en Ticlio, nuestros equipos se encuentran en el km 123 las 24 horas del día y se va monitoreando la intensidad de la nevada para su intervención. Es oportuno informar al USUARIO que Deviandes viene realizando la limpieza de nevada desde el mes de noviembre 2020.
7. Que, referente a la obstrucción de vía los días 04 y 05 de enero del 2021, ocurrido entre los kilómetros 124 al kilómetro 132, se debió a los siguientes factores:
 - **Factor climatológico:** Desde que comenzó la caída de nevada el 04/01/2021, a las 13:26 horas, las maquinarias de DEVIANDES estuvieron limpiando permanentemente la vía desde el kilómetro 124 hasta el kilómetro 132, hasta las 20:53 horas hora en la que 02 semitrailers obstruyeron totalmente la transitabilidad en el kilómetro 125+500 hasta las 00:38 horas del día 05/01/2021. Se precisa que la nevada empezó a las 13:26 y cesó aproximadamente a las 23:00 del día 04/01/2021.

Limpieza de Nevada Km. 131



02 Semitrailer obstruyendo el tránsito Km 125+500.



- **Factor humano (USUARIOS generaron congestión vehicular entre los kilómetros 124 al kilómetro 132): El hecho principal de la congestión de la vía fue que ambos vehículos (uno en sentido ascendente y otro en sentido descendente) se encontraron en la curva del km 125 y ninguno de los dos permitió el pase del otro (debido a que por las dimensiones de cada carreta no podían pasar al mismo tiempo) y éstos optaron por apagar su vehículo y apagar sus luces en señal de no ceder su posición.**

Debido a la obstrucción de los 02 semitrailers hasta las 00:38 horas del día 05/01/2021 (hora en que pudo hacerse presente la policía de Chicla y los obligó a avanzar), el resto de usuarios en su afán de avanzar y tratar de salir de la zona, invadieron el carril contrario formando de 2 a 3 filas paralelas en un solo carril, que difícilmente la Policía de Carreteras pudo ordenar. Esta situación empeoró la circulación tanto de ascenso como de descenso, por lo que el resto de vehículos que circulaban entre los kilómetros 124 al kilómetro 132 quedaron atrapados (incluso maquinaria de DevianDES y patrullero que iba al apoyo), siendo que recién a partir de las 06:00 horas del día 05/01/2021, los vehículos comenzaron a ordenarse y a circular de manera lenta.



8. Por las consideraciones expuestas, dejamos constancia que las obligaciones de la Concesión es mantener la infraestructura transitable teniendo un plazo contractual de hasta 24 horas, situación que no se interrumpió a pesar de la atención de la nevada y las advertencias a los usuarios de dicha situación.
9. Que el control del tránsito y congestión de la carretera por factores como el comportamiento o invasión del carril contrario por parte de los Usuarios NO está a cargo del Concesionario,

y que este tipo de circunstancias escapa a las facultades de DEVIANDES; por lo tanto, el Gerente General de la empresa,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente resolución al correo electrónico del 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
DEVIANDES S.A.C.