



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2024-10-0316

Lima, 01 de abril de 2024.

Señor:
RAUL VENTURA ASCENCIO
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 004-2024.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 19 de marzo de 2024 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

Expediente N° 004-2024

Usuario: **RAUL VENTURA ASCENCIO**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 01 de abril de 2024

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 19 de marzo de 2024 en la Unidad de Peaje QUIULLA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"pasando el hueco del sello, frente al sello antes de llegar al puente Marcavalle la corto por un costado parte delantera que uso 15 días llanta nuevo. Así mismo en conocimiento, que la vía no está en buenas condiciones por la caída de piedras"*.
2. Que, el 20 de marzo de 2024 nos comunicamos vía telefónica con el USUARIO donde señala su malestar e indica lo siguiente:
 - *La llanta del vehículo que conducía se reventó debido a unos huecos que se encuentran antes de cruzar el puente de Marcavalle (La Oroya Lima), su llanta se encontraba casi nueva y por culpa de esto huecos me causó daños; esto pasa constantemente a mis compañeros de trabajo y mi persona, deberían descontarnos en el peaje.*
 - *La vía de La Oroya hasta Parco se encuentra con deslizamientos de piedras y tierra, siendo que hasta la fecha no limpian creando malas condiciones a los que transitamos en la vía.*
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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 sector del Km. 170+900 del St1 Pte. Ricardo Palma – La Oroya donde se

ubica un **cruce ferroviario** y la responsabilidad de la reparación o mantenimiento de la calzada y colocación de la señalización es de la Unidad Gerencial de Conservación de Provias Nacional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.



DEVIANDES viene requiriendo al Ministerio de Transportes y Comunicaciones la atención respectiva de los cruces ferroviarios, pero hasta la fecha no realizan la reparación respectiva. 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.

7. Que, con relación a la falta de limpieza de la vía de La Oroya hasta Parco, 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.

Sobre el particular, informamos al USUARIO que desde el mes de noviembre de 2023 venimos atravesando un periodo de lluvias constantes e inusuales como consecuencia del Fenómeno del Niño 2023-2024, evento extraordinario, imprevisible e irresistible. DEVIANDES viene atendiendo cada incidencia o emergencia vial que se presenta en los 377 kilómetros de la concesión. Estas actividades de limpieza por derrumbes 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.

L.

Imágenes fotográficas

Km.040 ST2



Km.035 ST2



Km.041+290 ST2



Km.055+150 ST2



Km.077+850 ST2



8. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,
RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del USUARIO.



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

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 CHOVETTO
GERENTE GENERAL