

## **Expediente N° 028-2017**

Usuario: **LUIS VALENCIA SOSA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamo relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 04 de mayo de 2017

### **VISTO:**

El reclamo del usuario **LUIS VALENCIA SOSA** interpuesto el 24 de abril 2017 a través de la página web de DEVIANDES S.A.C.

### **CONSIDERANDO:**

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.

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.

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.

Que, el usuario **LUIS VALENCIA SOSA** interpone el siguiente reclamo: "buenas tardes señores en mi ultimo recorrido por la carretera central he podido evidenciar una serie de deficiencias del estado de la carretera central. como desnivel a la altura del puente anchi I, Km 92 y 132 , huecos de gran magnitud en puente verrugas, asi como cerrado el tunel chacahuaro 2. y deslizamientos de material por muchas partes de la via ( Pachacayo ) Favor de informar el motivo y el tiempo del cierre del tunel en mención. y no comunicaron a los usuarios."

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, siendo así, se procede a la atención del mismo, comunicando al usuario que desde el 15 de enero al 30 de marzo de 2017, en el Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya (Km. 38+306 al Km. 173+657), se han producido una serie de deslizamiento de rocas y

lodos, además de la caída de huaycos, producto del fenómeno natural, extraordinario, imprevisible e irresistible, denominado "Niño Costero".

Que, ante tal situación, DEVIANDES ha venido realizando trabajos de limpieza de manera permanente en los sectores afectados; sin embargo, la reparación y recuperación total de la vía en los puntos más dañados puede demorar aproximadamente cuatro (04) meses.

Que, con relación al túnel Chacahuaro II, si bien éste ha tenido su marcha blanca, informamos que el mismo sólo podrá ser utilizado una vez que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones autorice su puesta en servicio con la recepción del mismo.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que DEVIANDES ha venido realizando trabajos de limpieza de manera permanente en los sectores afectados; sin embargo, la reparación y recuperación total de la vía en los puntos más dañados puede demorar aproximadamente cuatro (04) meses. Asimismo, con relación al túnel Chacahuaro II, si bien éste ha tenido su marcha blanca, informamos que el mismo sólo podrá ser utilizado una vez que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones autorice su puesta en servicio.

**Segundo:** Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario.

**Terceco:** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
**DEVIANDES SAC**  
.....  
LUIGI ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL