

**2017-10-0647**

Lima, 09 de junio de 2017.

Señor:  
**ERWIN PASCUAL AUCCAPURE SAYAS**  
[eauccapure@asisac.com.pe](mailto:eauccapure@asisac.com.pe)

Asunto: Respuesta a su reclamo presentado por la pág. web.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 051-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 21 de mayo de 2017 por la pág. web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
**DEVIANDES SAC**  
LUIS ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 051-2017**

Usuario: **ERWIN PASCUAL AUCCAPURE SAYAS**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamos relacionados con daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios.**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 09 de junio de 2017

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **ERWIN PASCUAL AUCCAPURE SAYAS** interpuesto a través de la página web de DEVIANDES el 21 de mayo de 2017.

#### **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 interpone el siguiente reclamo: *“EL 17-05-2017 A LAS 12:10 AM APROXIMADAMENTE PASANDO EL PESAJE UBICADO EN EL KM 158 APROX HABIA UN LETRERO DE DESNIVEL A 10 MTS ENTRANDO AL PUEBLO EL CUAL POR LA PROFUNDIDDA DEL DESNIVEL Y LA DISTANCIA DEL LETRERO NO FUE EL APROPIADO COMO TAMBIEN EL COLOR DEL LETRERO*

Página 1 de 3



*INPROVISADO YA QUE EL DESNIVEL TENIA UNA PROFUNDIDAD DE 30 CM OCACIONANDO EL VACHE QUE SE GOLPEE LA PARTE INFERIOR DE MI AUTO Y ACTIVANDO MIS BOLSA DE AIRE DE PROTECCION ROMPIENDO EL PARABRISA SE INTENTO COLOCAR DENUNCIA PERO LA COMISARIA DE MOROCOCHA Y LA OROYA NOS DIJERON QUE NO ERA SU JURIDICCION Y QUE ME RETENDRIAN EL BREVETE COMO DOCUMENTOS Y YO ME ENCONTRABA CON MIS 4 MENORES HIJOS Y MI SEÑORA Y QUE ESO ME PERJUDICARIA ADEMAS EL DESNIVEL OCASIONO QUE MI BOLSA DE AIRE MI GOLPEE Y DANDOME 4 DIAS DE DESCANSO MEDICO NO PUDIENDO IR A MI TRABAJO ESPERO SU RESPUESTA Y UNA SOLUCION A LO OCASIONADO"*

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.

Que, con relación a la señalización vertical de la vía, informamos al usuario que la misma ha sido colocada de conformidad con la normatividad vigente y nuestro Estudio Definitivo de Ingeniería aprobado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no obstante, culminado el periodo de lluvias como consecuencia del fenómeno natural y extraordinario denominado "Niño Costero", DEVIANDES ha procedido a reforzar la señalización vertical y horizontal en algunos sectores de la Carretera Central considerando las afectaciones a la carpeta asfáltica producto del citado fenómeno natural.

Que, respecto al bache indicado por el usuario, informamos que dicho bache se ha generado por el mal diseño de construcción de una giba, reductor de velocidad o rompemuella instalado por el Gobierno local, que durante nuestro proceso constructivo se opuso al retiro del mismo; sin embargo, dado el fenómeno natural y con ello el acrecentamiento del bache en el reductor de velocidad, pudimos reparar el pavimento en dicho sector (Km. 158+048.86), retirando el rompemuella o giba.

Que, DEVIANDES agradece la información del usuario y lamenta los daños acontecidos a su familia y vehículo, los cuales a nuestro entender correspondería ser asumidos por el Gobierno local al colocar un rompemuella en el derecho de vía de la Red Vial Nacional sin un diseño técnico y sin contar con la autorización del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

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

Página 2 de 3

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que culminado el periodo de lluvias generado por el fenómeno natural y extraordinario "Niño Costero", DEVIANDES procedió a reforzar la señalización horizontal y vertical en diversos sectores de la Carretera Central cuya carpeta asfáltica había sido afectada.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario, que el bache ubicado en el Km. 158+048.86, se debe a la mala construcción de un rompemueller instalado por el Gobierno local, quienes se opusieron al retiro del mismo durante el proceso constructivo de DEVIANDES. No obstante, producto de los daños acontecidos por el "Niño Costero", el bache se acrecentó y esto ha permitido que retiremos el rompemueller y reparemos la carpeta asfáltica en dicho sector sin la oposición de la localidad.

**Tercero:** Hacer de conocimiento del usuario, que lamentamos los hechos acontecidos a su familia y su vehículo, pero los mismos se han generado por factores ajenos a DEVIANDES.

**Cuarto:** Contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

**Quinto:** Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



.....  
**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
**DEVIANDES SAC**

Página 3 de 3