



**DEVIANDES**

(511) 717 3600

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

**2019-10-0431**

Lima, 20 de mayo de 2019.

Señor:  
**LUIS VALENCIA SOSA**

[lvalencia@gpovalencia.com](mailto:lvalencia@gpovalencia.com)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 05-2019.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la pág. web el día 15 de mayo de 2019.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

  
.....  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 005-2019**

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

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 20 de mayo de 2019

**VISTO:**

El reclamo del usuario **LUIS VALENCIA SOSA** de fecha 15 de mayo de 2019 interpuesto en el Libro de Sugerencias y Reclamos de la página web de DEVIANDES.

**CONSIDERANDO:**

Que, el usuario en el Libro de Sugerencias y Reclamos de la página web de DEVIANDES señala: *“buenos dias señores : he evidenciado que en los tramos de ensanches de la carretera no cuentan con la debida señalizacion al termino de estos ensanches, considerando un GRAVE PELIGROS AL USUARIO , asi mismo las señalizacion en gran parte de la carretera central son pesimas y en algunos tramos no existen ojo de gato a los costado y centro de la via.”*

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 DEVIANDES.

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.

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, 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, respecto del estado de señalización de la Carretera Central y la Falta de señalización en los ensanches, es importante poner en conocimiento del usuario, que las obras de Señalización y Seguridad Vial que se implementaron en la Vía como parte de las Obras de Puesta a Punto de IIRSA Centro Tramo 2 se diseñaron de acuerdo a lo establecido en los Términos de Referencia, y respetando el Marco Legal establecido en el Contrato de Concesión para el DESARROLLO DEL ESTUDIO para las Obras de Puesta a Punto. Para el caso de la señalización y Seguridad Vial, se



aplicó el Manual de Dispositivos de Control de Tránsito Automotor para calles y Carreteras aprobado mediante R.M. N° 210-2000-MTC/15.02, que es el establecido en el Contrato. En los ensanches se ha colocado la señalización aprobada por el CONCEDENTE y que figura en el EDI de Puesta a Punto. En tal sentido, se precisa que antes del inicio de los ensanches existe una señal tipo P-24 (Ensanche de Calzada), y antes del final del ensanche existe una Señal P-19 (Reducción de Calzada). Ambas señales se ubican en la posición que figura en los planos aprobados por el CONCEDENTE. Por lo tanto no es procedente la observación hecha.

Que, respecto a la pésima señalización en la vía y falta de ojos de gato a los costados y centro de la vía, es importante poner en conocimiento del usuario, que la señalización vertical y horizontal colocada en el Tramo 2 de IIRSA Centro es la que se diseñó en el EDI de Puesta a Punto de acuerdo a lo establecido en Manual de Dispositivos de Control de Tránsito Automotor para calles y Carreteras, aprobado mediante R.M. N° 210-2000-MTC/15.02, y que fue aprobada por el CONCEDENTE. Las tachas que se han colocado son las que figuran en el EDI de Puesta a Punto.

Que, por lo expuesto, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

**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 quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración debe ser 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**

.....  
J. EFRAIN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico