



(511) 717 3600  
Calle General Recavarren 111  
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

**2020-10-0107**

Lima, 28 de enero de 2020.

Señor:  
**NILTON QUISPE IPCHOS**  
Jr. Junín 589 Sicaya, Huancayo  
Junín.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 003-2020.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla el día 21 de enero de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
DEVIANDES SAC  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 003-2020**

Usuario: **NILTON QUISPE IPCHOS**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.**

**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 28 de enero de 2020.

### **VISTO:**

El reclamo del usuario **NILTON QUISPE IPCHOS**, de fecha 21 de enero de 2020, interpuesta en la Unidad de Peaje Quiulla.

### **CONSIDERANDO:**

Que, el usuario en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla señala: *"Por lo huecos que se presenta en Morococha y Ticlio que ocasiona daños materiales."*

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, informamos al usuario que DEVIANDES dentro de lo dispuesto en el Contrato de Concesión realiza un conjunto de actividades destinadas a preservar en forma continua y



sostenida el estado de la infraestructura vial. Este trabajo lo debe ejecutar de manera permanente (diaria) y manteniendo el alto tráfico que circula por esta carretera. La Conservación Vial que realiza DEVIANDES, puede ser: (i) Rutinaria: siendo estas manuales o mecánicas y están referidas principalmente a las labores de limpieza bacheo, perfilado, roce, eliminación de derrumbes de pequeña magnitud, pintura, entre otros; y, (ii) Periódica: siendo estas manuales o mecánicas y están referidas a la reposición de capas de rodadura, colocación de capas nivelantes y sello, reparación puntual de muros, puentes, obras de drenaje entre otras.

Que, muchos de estos trabajos sobre todo los de limpieza (derrumbes) no pueden programarse en su ocurrencia en esta época del año y obligan a ordenar el tráfico para que circule de manera alternada de subida o de bajada. En muchos casos este orden no es respetado por algunos usuarios que invaden los carriles contrarios llegando a cerrar u obstruir el tráfico ordenado, y en muchos casos impiden el pase de las unidades de la Concesionaria que deben cumplir labores de atención de las Emergencias. Esta situación que perjudica a los usuarios no puede ser controlada ni sancionada por el Concesionario y solo se podría solucionar con una mejor educación vial de algunos conductores que no respetan las reglas de tránsito.

Que, DEVIANDES a través de sus Redes Sociales, como: Facebook, Twitter e Instagram informan diariamente a los usuarios de la Carretera Central, los trabajos, incidencias, accidentes, derrumbes, nevadas, lluvias, que se registran en la vía. Por lo tanto, el usuario está informado que va a circular por una carretera que requiere de un mantenimiento permanente y que tiene tramos interrumpidos por periodos cortos para permitir las obras de mantenimiento como son el pintado de las líneas horizontales que deben hacerse cada 3 semanas, tratamiento de fisuras, colocación de micropavimento o la limpieza en general. Estas son acciones que obligan a cerrar el tráfico de manera temporal para permitir el secado de la pintura (en el eje), o de las capas de pavimento que se deben colocar para mantener el Nivel de Servicio de la Vía. No hay otra manera de lograr el adecuado mantenimiento sin cortar el tráfico, debido a que algunos usuarios no respetan la circulación exclusiva por su carril e invaden los carriles contrarios malogrando la pintura fresca.

Que, de igual forma, DEVIANDES difunde los trabajos que se realizan en la vía, con el apoyo de Comunicados y/o Avisos a través de las Emisoras Radiales y Medios de Comunicación a nivel nacional y de La Oroya y Huancayo, tal es el caso a manera de ejemplo de los trabajos de mantenimiento realizados en La Oroya zona de Marcavalle los días, 20 y 21 de diciembre de 2019 y del 03 al 12 de enero del 2020, y los trabajos del 13 al 26 de enero del 2020 en La Oroya, km 164 al km. 171.

Que, con relación al mantenimiento de la vía pasando Morococha, le informamos que:

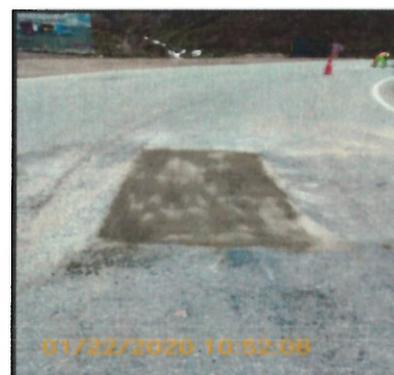
- En el Km. 119+200 del Subtramo 1: Puente Ricardo Palma – la Oroya, se encuentra el cruce de línea férrea y de acuerdo al Anexo XII, Apéndice 5, literal F del Contrato



de Concesión, “Las modificaciones al galibo de los puentes del ferrocarril, así como las reparaciones de la calzada y colocación de señalización en los cruces ferroviarios, será ejecutados por la Unidad Gerencial de Conservación de PROCIAS NACIONAL – MTC”.



- En el Km.124+100 Pte. Ricardo Palma – La Oroya del St1, al encontrarnos en periodo de lluvias constantes, el desgaste del pavimento es mayor, por lo que venimos realizando el mantenimiento del área de rodadura con parches, tal como se muestra en la siguiente imagen:



- En el Km. 135+500 del Subtramo 1: Puente Ricardo Palma – la Oroya, se encuentran una falla geológica cuya mantenimiento se viene realizando permitiendo la transitabilidad en la vía, ya que estamos esperando que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones apruebe el Expediente Técnico y nos autorice la ejecución para la atención de dicho Punto Crítico, por lo que en atención a su



reclamo reiteraremos al Ministerio de Transporte y Comunicaciones con copia a OSITRAN la necesidad de dar pronta intervención a dichos sectores.



Por lo expuesto, la Gerencia General.

**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 domicilio 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