



(511) 717 3600

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

**2021-10-0270**

Lima, 06 de abril de 2021.

Estimado señor:

**JORGE CUCI MARTINEZ**

[cucijorge123@gmail.com](mailto:cucijorge123@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 012-2021.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo para adjuntarle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla el día 23 de marzo de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

  
Luigi D'Alfonso Crovetto

Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.

## **Expediente N° 012-2021**

Usuario: **JORGE CUCI MARTINEZ**  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios  
**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 06 de abril de 2021

### **VISTO:**

El reclamo del USUARIO **JORGE CUCI MARTINEZ** interpuesto el 23 de marzo de 2021 en la Unidad de Peaje Quiulla.

### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“En el cercado de Pachacayo dejaron rocas en la pista, donde tuve un accidente la llanta de carro se reventó. Por causa solicito que no dejen hacer mantenimiento de la carretera.”*
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Que, el Área de Mantenimiento y Operaciones manifiesta que:
  - (i) Producto del paro de transportistas de carga que inició el 15 de marzo de 2021, diversos sectores de la Carretera Central estuvieron cerrados por la obstrucción de gran cantidad de tierra, material y piedras colocados por los transportistas para evitar el tránsito de los vehículos.
  - (ii) Es así, que al día siguiente de levantado el paro de transportistas, esto es el 20 de marzo de 2021, nuestras unidades realizaron el recorrido por el tramo de la concesión, verificando que en el sector de Pachacayo (que manifiesta el USUARIO) se encontraba obstruido por piedras y tierra, tal como se muestra en las siguientes imágenes:



- (iii) Que, asimismo, se procedió a realizar la limpieza de rocas y tierra dejadas en la carpeta asfáltica, colocándolas fuera de la vía para reestablecer la transitabilidad de los vehículos, trabajos que se realizaron en todos los sectores afectados. Posteriormente, el material dejado fuera de la vía fue recogido (tal como podrá verificar en las siguientes imágenes) y depositado en un botadero.

**ANTES**



**DESPUES**



7. Que, finalmente, informamos al USUARIO que estamos comprometidos en brindar un buen servicio, y no hemos dejado de realizar el mantenimiento de la carretera, pero lamentablemente, existen estos y otros factores ajenos a esta CONCESIONARIA que no se puede evitar y que por fuerza mayor impiden nuestra intervención de manera oportuna.
8. Que, por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del USUARIO, dejando constancia que la CONCESIONARIA permanentemente realiza el mantenimiento vial, no dejando de realizarlo tanto por obligación y por convicción, salvo casos aislados de fuerza mayor como el reportado.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será 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**  
  
**Luigi D'Alfonso Crovetto**  
Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.