



(511) 717 3600

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

**2021-10-0677**

Lima, 22 de setiembre de 2021.

Señor:  
**JHON CARLOS ZARATE SOTO**  
[vojairarosicela@gmail.com](mailto:vojairarosicela@gmail.com)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 019-2021.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en nuestra página web DEVIANDES el día 21 de setiembre de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
**Luigi D'Alfonso Crovetto**  
Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.

## **Expediente N° 019-2021**

Usuario: JHON CARLOS ZARATE SOTO  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: OTROS

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 22 de setiembre de 2021

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **JHON CARLOS ZARATE SOTO** interpuesto en la página web DEVIANDES el 21 de setiembre de 2021.

#### **CONSIDERANDO:**

1. El USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“El día viernes 17 de setiembre al promediar las 22:00 horas por en el kilómetro 84+700 el sector de Ocatara, distrito de San Mateo, provincia limeña de Huarochirí, empezaron a caer piedras, lo cual daño el parabrisas en lado derecho causando dos quiños.”*
2. El 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., (en adelante DEVIANDES) el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, en adelante el Contrato de Concesión.
3. La Cláusula 8.7 del 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
4. El 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. De conformidad con lo establecido en el artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo del USUARIO es improcedente por cuanto el objeto del reclamo interpuesto no se encuentra tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del REGLAMENTO.
6. Sobre el particular, informamos al USUARIO que la caída de piedras en el kilómetro 84+700 de la Carretera Central es un hecho fortuito producto de la naturaleza y/o de la intervención humana cuya responsabilidad no recae en el Concesionario, por lo que no se tiene algún seguro que cubra la rotura de su parabrisas.
7. Asimismo, DEVIANDES ha procedido con su obligación de realizar la limpieza de la zona afectada y lo sigue haciendo, incluso ha presentado al MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES un expediente técnico para recuperar y estabilizar la caída de piedras y derrumbes en dicho sector por la desestabilización del cerro producto del incendio acontecido el

27 de marzo de 2021 (por la explosión de cisternas de combustible), el mismo que se encuentra todavía en proceso de aprobación.

8. Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General 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 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 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.