



(511) 717 3600

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

**2022-10-0350**

Lima, 11 de mayo de 2022.

Señor:  
**DEYBIS ALEJANDRO MERCADO SUAREZ**  
[deybis80\\_19@hotmail.com](mailto:deybis80_19@hotmail.com)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 009-2022.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Casaracra, el 02 de mayo de 2022.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

## **Expediente N° 009-2022**

Usuario: **DEYBIS ALEJANDRO MERCADO SUAREZ**  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 11 de mayo de 2022

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **DEYBIS ALEJANDRO MERCADO SUAREZ** interpuesto el 02 de mayo de 2022 en la Unidad de Peaje Casaracra.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“En el ingreso al pueblo de Paccha estuvieron haciendo trabajos de carpeta asfáltica y dejaron abandonado por más de una semana unos grandes huecos que hasta la fecha no son rellenados ocasionando ruptura de hojas de muelle de la unidad AYW-783”.*
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 DEVIANDES 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, mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, el REGLAMENTO).
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, informamos al USUARIO que antes del inicio de los trabajos de mantenimiento en la vía, en las unidades de peaje bajo nuestra administración, entregamos volantes o avisos a los usuarios informando los trabajos de mantenimiento en la vía en los distintos sectores.



**RESTRICCIÓN DE VÍA  
POR EJECUCIÓN DE  
OBRAS DE MANTENIMIENTO**



Se le comunica a los usuarios de la vía **IIRSA CENTRO**: tramo 1, 2 y 3 de la carretera central, que se va iniciar los trabajos de mantenimiento con carpeta asfáltica, se encuentra desnivel en la vía y restricciones a media calzada del sector.

SECTOR	TRABAJOS	EN EL KM	HORARIO	FECHAS
Puente Ricardo Palma - Oroya	mantenimiento con carpeta asfáltica	km 40 al km 174	7:00 am a 7:00 pm	7 de marzo al 31 de marzo
Oroya - Huancayo	mantenimiento con carpeta	km 0+000 al km 120+000	7:00 am a 7:00 pm	28 de marzo al 10 de abril
Oroya - Dv. Cerro de Pasco	mantenimiento con carpeta asfáltica	km 0+000 al km 122+600	7:00 am a 7:00 pm	2 abril al 7 de mayo

**Central de Atención de Emergencia (CAE)**  
**Fijo: (01) 7199 911, RPC: 965401 911 y RPM: #951501 911**  
[www.deviandes.com](http://www.deviandes.com)

7. Que, asimismo, en los volantes repartidos a los usuarios, se comunicó a los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro, que: “(...) durante los meses de marzo, abril y mayo 2022, se ejecutarán trabajos de mantenimiento con carpeta asfáltica, se encontrará con zonas de desnivel o cierre de una calzada donde su velocidad deberá reducir a 30 kph”.

**TRABAJOS DE MANTENIMIENTO EN LA CARRETERA CENTRAL**

Se le comunica a los usuarios de la vía del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma-La Oroya-Huancayo y La Oroya-Dv. Cerro de Pasco, durante los meses de marzo, abril y mayo 2022, se ejecutarán trabajos de mantenimiento con carpeta asfáltica, se encontrará con zonas de desnivel o cierre de una calzada donde su velocidad deberá reducir a 30 kph

Solicitamos a los usuarios respetar la señalización de obra y límites de velocidad establecidos.



Trabajando para TU seguridad.



8. Que, por otro lado, es importante señalar que entre los días del 28 de abril al 05 de mayo de 2022 hubieron disturbios y bloqueos en la Carretera Central bajo nuestra administración como consecuencia del paro de los agricultores y transportistas por el alza de precio de combustible, de los químicos y fertilizantes, que no permitió la normal ejecución de los trabajos de mantenimiento.

9. Que, pese a las restricciones antes mencionadas, dentro de las actividades que forman parte del mantenimiento de la carpeta asfáltica, nuestro contratista realizó el fresado de la vía del Km. 009+000 al 009+115, para lo cual, previamente se colocó la señalización del área de trabajo con conos de seguridad, los vigías se ubicaron en los puntos de cierres de vía y colocaron las señales preventivas, tal como puede apreciarse en las imágenes siguientes:



**Panel Fotográfico 1. Actividades de fresado de la carpeta asfáltica**

Una vez terminado el fresado de la carpeta asfáltica, se retiraron los cierres, los vigías y conos de seguridad, pero las señales preventivas se mantuvieron todo el tiempo hasta que se realizó la extensión de la mezcla asfáltica.

En consecuencia, el día 02 de mayo de 2022 si bien no se realizaron trabajos en el tramo comprendido entre los Km. 009+000 al 009+115, las señales preventivas permanecieron en su lugar (Km. 008+900 y Km. 009+215) con la finalidad de que los usuarios estén informados y tomen las precauciones debidas para evitar algún tipo de incidente o accidente.

Por otro lado, resulta importante señalar que el fresado tiene un espesor de 2 pulgadas (0.0508 m.) y el lugar indicado por el usuario es una zona urbana donde además existe un reductor de velocidad a la altura del Km. 009+040, lo que hace muy poco probable que se ocasione la ruptura de un muelle.



Panel Fotográfico 2. Señales preventivas ubicadas en las zonas intervenidas, las cuales permanecen hasta la extensión de la mezcla asfáltica.

10. Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

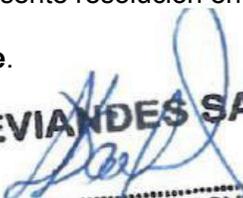
**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del usuario.

**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.