



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

**2023-10-0913**

Lima, 03 de octubre de 2023.

Señor:  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YAULI LA OROYA**

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

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

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 023-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 21 de setiembre de 2023 en nuestra página web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC  
  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL



(511) 717 3600

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

## **Expediente N° 023-2023**

Usuario: **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YAULI LA OROYA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 03 de octubre de 2023

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario presentado el 21 de setiembre de 2023 a través de la página web de DEVIANDES.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Teniendo en conocimiento de concesión de las rutas Ricardo Palma- La Oroya-Huancayo y La Oroya-desvió Cerro de Pasco de la carretera central, realizado por su representada y el MTC la misma que tiene como finalidad realizar el mantenimiento constante de las vías concesionadas como limpieza de cunetas, pistas, reparación y/o mantenimiento, etc. así mismo habiendo recibido constantes quejas y denuncias ambientales por la acumulación de residuos sólidos en las cunetas y la falta de limpieza en los tramos antes mencionados y habiendo realizado la verificación insitu, a fin de verificar los vertidos por la población aledaña"*
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 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, informamos al usuario que:
  - DEVIANDES tiene una concesión de 377 kilómetros que inicia en el Puente Ricardo Palma, cuyo tramo se encuentra en operación las 24 horas de los 365 días del año, que, por las características de la carretera, el factor climatológico (lluvias y derrumbes) y los accidentes de tránsito es una concesión compleja que requiere de constante mantenimiento y reparación de calzada.



- En agosto de cada año, DEVIANDES elabora un plan de ejecución de mantenimiento en el tramo concesionado que es aprobado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, no obstante, el Organismo Regulador (OSITRAN), como órgano supervisor, constantemente realiza inspecciones y nos notifica cualquier deficiencia encontrada en la vía concesionada, otorgándonos un plazo para su atención, por lo que inmediatamente, debemos disponer de nuestros equipos, personal y elementos necesarios para levantar la deficiencia a fin de que el usuario pueda transitar de manera segura.
- Con relación a vuestro reclamo, el área de mantenimiento y operaciones de DEVIANDES, nos ha comunicado que durante el periodo del 06 al 27 de setiembre de 2023 se ha realizado la limpieza de cunetas, alcantarillas y derecho de vía del Km. 00+000 al Km. 18+000 del Subtramo 2: La Oroya – Huancayo, para lo cual adjuntamos las imágenes fotográficas respectivas. Es de advertir, que lamentablemente los residuos sólidos se acumulan porque los usuarios de las vías tiran basura en cualquier punto de la carretera y de manera constante. A pesar que DEVIANDES frecuentemente limpie, la suciedad se va seguir presentando.

7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

**RESUELVE:**

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

**Segundo:** Hacer de conocimiento del USUARIO, que contra la presente resolución, podrá interponer los medios impugnatorios señalados en el artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversia de OSITRAN, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, la cual deberá ser dirigida a la Gerencia General de DEVIANDES S.A.C.

**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 GROVETTO  
GERENTE GENERAL