



**DEVIANDES**

Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:  
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y  
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

**2015-10-0911**

Lima, 28 de setiembre de 2015.

Señor:  
**EINSTEN DIONISIO DEL PINO**  
Jr. Urano N° 215 Huancayo  
Junin.-  
eistdp@satelital.com.pe

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 061-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 11 de setiembre de 2015 en la U.P. Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
LJIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 061-2015**

Usuario: **EINSTEIN DIONISIO DEL PINO**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la prestación de servicio**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 25 de setiembre de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario EINSTEIN DIONISIO DEL PINO del 11 de setiembre de 2015.

**CONSIDERANDO:**

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que 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 Sub-Tramos de la Concesión de conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que el 11 de setiembre de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

***“A la altura de Ticlio se encontró más de 6 km de tráfico vehicular paralizado por más de dos horas sin encontrar a ningún personal de DEVIANDES. Se encontró tráiler en cuneta por la nevada (no existe procedimientos de controlar o mitigar la nevada con el uso de palas y sal).”***

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, de acuerdo al Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco, DEVIANDES se encuentra obligado a prestar, entre otros servicios, el Servicio de Central de Emergencia, a fin de

Página 1 de 3



atender las solicitudes y/o accidentes que hubieren ocurrido en cualquier tramo de la Concesión.

Que, en estricto cumplimiento con lo antes señalado, DEVIANDES cuenta con un procedimiento a efectos de atender las solicitudes y/o accidentes que sean reportados, con la finalidad de que garantizar la transitabilidad del Tramo que corresponda.

Que, la Central de Atención de Emergencia se encuentra en estado de alerta las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, asimismo, contamos con vehículos de atención al usuario en puntos estratégicos a lo largo de nuestra concesión. Del mismo modo, mantenemos comunicación directa con los efectivos policiales de Carretera de Chicla y La Oroya, las Comisarías de Casapalca, Morococha y Carhuacoto y la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía – SUTRAN.

Que, de acuerdo al procedimiento de atención de emergencias de DEVIANDES, este se activa a partir de la llamada de pedido de atención, ya sea por parte de los usuarios o de alguno de los agentes mencionados anteriormente, donde se evalúa qué tipo de emergencia y atención se requiere: auxilio mecánico y/o auxilio médico; procediéndose con la activación del procedimiento correspondiente.

Que, si bien es posible que haya habido un camión volteado a la altura de Casapalca, de la revisión de los registros de DEVIANDES no se efectuó ningún reporte o llamada dando a conocer el incidente descrito por el usuario en el reclamo y que inicie la prestación del servicio de auxilio mecánico por parte de DEVIANDES.

Que, hacemos de conocimiento del usuario que DEVIANDES posee procedimientos de control o mitigación de la nevada, para lo cual cuenta con 02 minicargadores equipados con pala quitanieve y que desde noviembre de 2014 viene atendiendo las eventuales obstrucciones de la vía en tiempos cada vez menores, es decir antiguamente el tramo podía estar cerrado de 12 a 24 horas como consecuencia de dichas obstrucciones, situación que ahora no ocurre.

Sin embargo, en respuesta al reclamo materia de la presente Resolución, debemos hacer notar que a pesar de las acciones antes mencionadas por DEVIANDES, esta no se encuentra en la posibilidad evitar la congestión y tránsito lento de los vehículos detenidos, por ejemplo, durante el lapso de la limpieza, de congestión por sobreadelanto, invasión al carril contrario, etc., estando esta labor a cargo de la Policía de Carreteras.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario que DEVIANDES en estricto cumplimiento de su Contrato de Concesión, cuenta con una Central de Atención de Emergencia en estado de alerta las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, con vehículos de atención al usuario en puntos estratégicos a lo largo de nuestra concesión y comunicación directa con los efectivos policiales de Carretera de Chicla y La Oroya, las Comisarías de Casapalca, Morococha y Carhuacoto y la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía – SUTRAN.

**Segundo:** Informar al usuario que si bien es posible que haya habido un tráiler volteado en la cuneta a la altura de Ticlio, de la revisión de los registros de DEVIANDES no se efectuó ningún reporte, pedido de atención o llamada que dé a conocer el incidente descrito por el usuario en el reclamo y que inicie la prestación del servicio de auxilio mecánico por parte de DEVIANDES.

**Tercero:** Informar al usuario que DEVIANDES posee procedimientos de mitigación de la nevada, para lo cual cuenta con 02 minicargadores equipados con pala quitanieve y que desde noviembre de 2014 viene atendiendo las eventuales obstrucciones de la vía en tiempos cada vez menores.

**Cuarto:** Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

**Quinto:** Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

**Sexto:** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC