



DEVIANDES

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

**2015-10-0913**

Lima, 28 de setiembre de 2015.

Señor:

**OTTO BARRIOS ASTUHUMAN**

Jr. Pedro Gálvez 784 El Tambo Huancayo  
Junín.-

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

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 064-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 18 de setiembre de 2015 por la página web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 064-2015**

Usuario: **OTTO BARRIOS ASTUHUMAN**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con el mal estado de la vía**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 25 de setiembre de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario OTTO BARRIOS ASTUHUMAN del 18 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 18 de setiembre de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

***“El peor enemigo del asfalto es el agua y se continua fresando las pistas, esto solo debería hacerse en verano serrano, las lluvias ya empezaron (...)  
¿Por qué se permite que mojen las pistas con los chorros de agua de los lavaderos de carro? En la salida Huancayo la pendiente que llega al puente está destrozada porque nunca ponen buenas canaletas para desviar el agua, el agua es el peor enemigo del asfalto. (...)***

Página 1 de 3



***En la salida de Huancayo la pendiente que llega al puente se está destrozada porque nunca ponen buenas canaletas para desviar el agua, el agua es el peor enemigo del asfalto.”***

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

Que, como es de su conocimiento las Obras de Puesta a Punto se han iniciado oficialmente en el mes de febrero de 2015 y han continuado luego del periodo de lluvia. Estas obras contemplan la reparación del pavimento a través de trabajos de fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo en todos los Sub Tramos.

Que, el periodo de ejecución de obras comprende desde febrero 2015 a setiembre 2016, los cuales estamos ejecutando de acuerdo al Programa de Ejecución de Obras presentado al Ministerio de Transporte y Comunicaciones, dentro de dicho programa se encuentra los trabajos en todos los Sub Tramos de la Concesión, en el cual se incluyen las Obras de Puesta a Punto en la salida de Huancayo, la misma que actualmente se encuentra siendo atendida y ha sido identificada expresamente en el reclamo presentado. A la fecha ya se ha recapeado el 100% del área fresada.

Que, con relación al agua derivada de los lavaderos de carros, compartimos su preocupación, pero este problema social escapa del alcance del concesionaria, por lo que recomendamos dirigir su reclamo al Ministerio de Transporte y Comunicaciones y OSITRAN para que como autoridades del estado resuelvan esta problemática que efectivamente afecta el pavimento de la carretera.

Que, con relación a las canaletas, si bien no se ha contemplado construir nuevas canaletas, estudiaremos el caso para proponer soluciones técnicas al Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Que, agradeceremos nos indique a través del correo electrónico [atencionalusuario@deviandes.com](mailto:atencionalusuario@deviandes.com) los kilómetros donde la vía presenta fallas similares a la detectada para realizar la verificación y de ser el caso darle la priorización en su atención.

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 los trabajos citados en la zona objeto del reclamo no se han detenido, el periodo de ejecución de obras comprende desde febrero 2015 a setiembre 2016, los cuales estamos ejecutando de acuerdo al Programa de Ejecución de Obras presentado al Ministerio de Transporte y Comunicaciones, dentro de dicho programa se encuentra los trabajos en todos los Sub Tramos de la Concesión, en el cual se incluyen las Obras de Puesta a Punto en la salida de Huancayo, la misma que actualmente se encuentra siendo atendida y ha sido identificada expresamente en el reclamo presentado. A la fecha ya se ha recapeado el 100% del área fresada.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario que con relación al agua derivada de los lavaderos de carros, compartimos su preocupación, pero este problema social escapa del alcance del concesionaria, por lo que recomendamos dirigir su reclamo al Ministerio de Transporte y Comunicaciones y OSITRAN para que como autoridades del estado resuelvan esta problemática que efectivamente afecta el pavimento de la carretera.

**Tercero:** Hacer de conocimiento del usuario que si bien no se ha contemplado construir nuevas canaletas, estudiaremos el caso para proponer soluciones técnicas al Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

**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