

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

**2013-30-0741**

Lima, 24 de julio de 2013

Señores:  
**Dante Alcántara Chávez**  
Av. Flora Tristán N° 654  
La Molina

Asunto: Respuesta a su reclamo en el Peaje de Casaraca


Referencia: Resolución N° 02

De nuestra consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de alcanzar adjunto a la presente la Resolución N° 2, con relación a su reclamo formulado en el Peaje de Casaraca el día 11 de julio de 2013.

Sin otra particular, quedamos de usted.

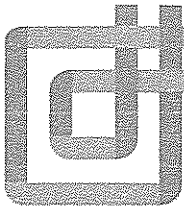
Atentamente,

  
-----  
**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
**DEVIANDES SAC**

  
-----  
**DEVIANDES SAC**  
Ing. **EFRAÍN RONDINEL CORNEJO**  
Gerente Técnico

*Felipe Cueva*  
*06978253*  
*[Signature]*  
*20715*

2  
FOLIOS 1-13-14107260  
CARGO ADJUNTO/SI-136828  
JUR\_A07-OLVA COURIER  
29537464543



DEVIANDES

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

### Expediente N° 007-2013

**Usuario** : Dante Alcántara Chávez  
**Entidad Prestadora** : Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES  
**Materia** : Reclamo por el estado actual de la vía en la ruta Huayre – Cerro de Pasco, correspondiente a las Progresivas entre el Km. 72+200 - 82+500 del Sub Tramo 3 La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

### **Resolución N° 02**

Lima, 23 de julio de 2013

*Vistos, el Informe N° 001-2013-GT-DEVIANDES de fecha 22 de julio de 2013 y el reclamo del usuario Dante Alcántara Chavez de fecha 11 de julio de 2013 consignado en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES de la Estación de Peaje Casaracra.*

#### **CONSIDERANDOS:**

Que, con fecha 11 de julio de 2013 el usuario Dante Alcántara Chávez interpone su reclamo en la Estación de Pesaje Casaracra por el mal estado actual de la vía en la ruta Huayre – Cerro de Pasco ***“Vía con hueco, mala señalización (pintado) en la ruta Huayre – Cerro de Pasco que genera daños e llantas y todo vehículos liviano”***.

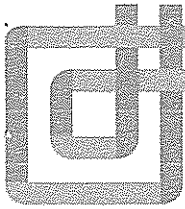
Que, de conformidad con lo establecido en el literal f) del artículo 4° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN, son considerados como reclamos aquellos relacionados con el mal estado de la infraestructura de transporte de uso público.

Que, mediante el Informe del visto, la Gerencia Técnica señala que la ruta Huayre – Cerro de Pasco se encuentra dentro del Sub Tramo 3 (La Oroya – Dv. Cerro de Pasco), cuyo mantenimiento y conservación es de responsabilidad del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, puesto que no ha cumplido con la entrega de los Sub Tramos: (i) Puente Ricardo Palma – La Oroya, (ii) La Oroya – Huancayo y (iii) La Oroya – Dv. Cerro de Pasco dentro del primer trimestre del presente año<sup>1</sup>. Asimismo, manifiesta que el estado actual de dicha ruta se encuentra en estado deplorable y se continúa deteriorando de manera acelerada por lo que necesita una intervención a nivel de rehabilitación para alcanzar los Niveles de Servicio establecidos en el Contrato de Conservación N° 148-2009-MTC/20 contrato por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, razón por la cual el reclamo del

<sup>1</sup> Artículo 5.11. Las áreas de terreno correspondientes al Área de la Concesión y/o Derecho de Vía deberán ser entregadas por el CONCEDENTE al CONCESIONARIO, en los siguientes plazos: (...)

b) Los Sub Tramos Puente Ricardo Palma- La Oroya, La Oroya – Huancayo y La Oroya- Desvío Cerro de Pasco, serán entregados en el primer trimestre del 2013. En esta entrega se incluirá las Estaciones de Pesaje existentes en cada uno de los Sub Tramos.





**DEVIANDES**

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

usuario debe ser remitido a la Dirección General de Concesiones en Transporte del Ministerio de Transporte y Comunicaciones con copia al Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte en Uso Público.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 15° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN, el plazo máximo para resolver los reclamos es quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 15° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN, la dependencia encargada de resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES.


**SE RESUELVE:**

**Primera:** Declarar procedente el reclamo interpuesto por el usuario Dante Alcántara Chávez.

**Segunda:** Hacer de conocimiento del Usuario que la ruta Huayre – Cerro de Pasco se encuentra dentro del Sub Tramo 3 (La Oroya – Dv. Cerro de Pasco), cuyo mantenimiento y conservación es de responsabilidad del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

**Tercera:** Remitir, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de emitida la presente resolución, el reclamo interpuesto por el usuario sobre el estado de la vía al Ministerio de Transporte y Comunicaciones por ser de su responsabilidad la atención de la carretera como parte del Contrato de Conservación contratado.

**Cuarta:** Publicar la presente resolución en la página web de la empresa de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 27° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN.

  
-----  
**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
**DEVIANDES SAC**

  
-----  
**DEVIANDES SAC**  
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico



**DEVIANDES**

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

**2013-30-0715**

Lima, 16 de julio de 2013

Señores:

**Dante Alcántara Chávez**  
Av. Flora Tristán N° 659  
La Molina

Asunto: Respuesta a su reclamo en el Peaje de Casaracra

Referencia: Resolución N° 01

De nuestra consideración:


- Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de alcanzar adjunto a la presente la Resolución con relación a su reclamo formulado en el Peaje de Casaracra el día 11 de julio de 2013.

Sin otra particular, quedamos de usted.


Atentamente,

  
**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
**DEVIANDES SAC**

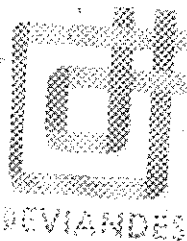
  
**DEVIANDES SAC**  
Ing. EFRAIN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico

  
Sayua Uancachogua  
429279142

23/07/13

  
FOLIOS 1-13-14107257  
CARGO ADJUNTO 151-136408  
JUR\_A07- OLVA COURIER

20537464543



Comité de Calidad del Servicio de PPAV Centro  
 Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y La Oroya - Dv. Cerro de Pasco  
 Lima, Perú

**Expediente N° 007-2013**

Usuario: Dante Alcántara Chávez

Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES

Materia: Reclamo por el estado actual de la vía en la ruta Huayra – Cerro de Pasco, correspondiente a las Progresivas entre el Km. 72+200 82+500 del Sub Tramo 3 La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 16 de julio de 2013

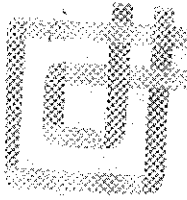
**I. HECHOS**

Que, con fecha 11 de julio de 2013 en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES correspondiente a la Estación de Peaje Casaraca del Tramo 2 IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, el usuario DANTE ALCÁNTARA CHÁVEZ colocó su reclamo por el estado actual de la vía en la ruta Huayra – Cerro de Pasco, correspondiente a las Progresivas entre el Km. 72+200 82+500 del Sub Tramo 3 La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Que, el usuario Dante Alcántara Chávez (en adelante, el usuario) identificado con D.N.I. N° 20902679, con domicilio en Av. Flora Tristán N° 654, La Molina, con correo electrónico: [dandent@hotmail.com](mailto:dandent@hotmail.com) y teléfono 998664524, consigan en el citado Libro como reclamo lo siguiente:

*"Vía con hueco, mala señalización (pintado) en la ruta Huayra – Cerro de Pasco que genera daños en llantas y todo vehículos liviano."*





DEVIANDES

Gerencia de Operaciones y Mantenimiento  
Gerencia Técnica y Operativa  
Gerencia de Mantenimiento

## II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DEL RECLAMO

Que, Conforme a lo establecido en el artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (en adelante, el Reglamento) aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN de fecha 25 de octubre de 2011, la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES es la responsable de evaluar el cumplimiento de los requisitos del artículo 10° del Reglamento, dentro de los tres (3) días hábiles de recibido el reclamo.

Que, luego de la revisión del registro del reclamo del usuario en el Libro de Reclamos y Sugerencias de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., se acredita que el usuario ha cumplido con los requisitos de admisibilidad contenidos en el artículo 10° del Reglamento.

## III. DECISIÓN DE LA GERENCIA TÉCNICA Y GERENCIA DE OPERACIONES DEVIANDES

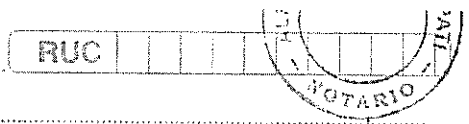
**PRIMERO: ADMITIR** a trámite el reclamo interpuesto por DANTE ALCÁNTARA CHÁVEZ.

**SEGUNDO: CONTINUAR** con la tramitación del reclamo, la cual será resuelta conforme al plazo establecido en el artículo 15° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN.

MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC

DEVIANDES SAC  
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico

De: .....  
Nombre ó Razón Social: .....  
de ..... del .....



FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.  
DEVIANDES**

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV CERRO DE PASCO

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje: Casaraera

Nombre y Apellido: <u>Aurito Florencia Chariz</u>	Ficha No.:
Razón Social:	
Documento de identidad: <u>20902679</u>	Fecha: <u>11/02/13</u>
Dirección: <u>Av. Flora Tristan 654 La Molina</u>	
Correo electrónico: <u>dantdent@hotmail.com</u>	Recibido por:
Teléfono: <u>998664824</u>	<u>Johanna Cislarz</u>
Firma: <u>[Signature]</u>	<u>[Signature]</u>

Reclamo (  ) o Sugerencia (  ): favor llenar con letra clara y legible.

Via c/ huaco, mala señalización  
( pintado ) en la ruta Huancayo - Cerro  
de paso que genera daños en llantas  
y todo vehículo liviano

Observaciones:

Se le explicó al Sr. Dante Usuario de la vía  
sobre la función de la concesión insistiendo en que  
lo arreglen - hora 07:06.