

## **Fabiola Flores**

---

**De:** Fabiola Flores Cardó <fabiola.flores@deviandes.com>  
**Enviado el:** martes, 27 de agosto de 2013 08:57 a.m.  
**Para:** 'dgcris@hotmail.com'  
**Asunto:** RESPUESTA A SU RECLAMO EN LA PAG. WEB  
**Datos adjuntos:** CARTA RESPUESTA RECLAMO DANIEL CRISTOBAL ATOC.pdf

Buen día:

Adjunto la carta con la Resolución a su reclamo formulado por la pagina web de nuestra empresa.

Atte.

Fabiola Flores Cardó  
DEVIANDES SAC  
Secretaria de la Gerencia General  
Calle General Recavaren 103 Ofic. 501  
Miraflores, Lima Peru  
Telf. (511) 717 - 3600

**2013-30-0837**

Lima, 27 de agosto de 2013

Señor:  
**DANIEL CRISTOBAL ATOC**  
Mz Curipata Mza.10 Lote 5 Av. Curipata La Oroya.  
YAULI  
JUNIN  
[dgcris@hotmail.com](mailto:dgcris@hotmail.com)

Asunto: Respuesta a su reclamo por estado actual de la via en el Tramo  
Huayre-Carhuamayo del Sub Tramo 3 La Oroya – Dv. Cerro de  
Pasco.

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 el día 07 de agosto de 2013, a través de la página web de mi representada.

Sin otra particular, quedamos de usted.

Atentamente,



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

### **Expediente N° 010-2013**

Usuario: Sr. Daniel Cristóbal Atoc

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

Materia: Reclamo por el estado actual de la vía en el Tramo Huayre – Carhuamayo correspondiente al Sub Tramo 3 La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

### **RESOLUCIÓN N° 02**

Lima, 26 de agosto de 2013

#### **Considerando:**

Que, con fecha 5 de agosto de 2013 a través de la página web de DEVIANDES S.A.C., el usuario Daniel Cristóbal Atoc (en adelante, el usuario) formuló un reclamo por el estado actual de la vía en el Tramo Huayre – Carhuamayo correspondiente al Sub Tramo 3 La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Que, mediante Resolución N° Uno de fecha 5 de agosto de 2013 se declara inadmisibles el reclamo interpuesto por incumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., otorgándole al usuario un plazo de dos días para que cumpla con consignar su nombre completo, número de DNI y domicilio.

Que, con fecha 07 de agosto de 2013 se remite al correo electrónico del usuario Daniel Cristóbal Atoc ([dgcris@hotmail.com](mailto:dgcris@hotmail.com)) la Resolución N° Uno que declara inadmisibles el reclamo interpuesto.

Que, habiendo transcurrido el plazo señalado en la citada Resolución sin que el usuario haya cumplido con subsanar la omisión, la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES de conformidad con las facultades conferidas en el artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN,



**Resuelve:**

**Primera:** Declarar inadmisibile el reclamo interpuesto por el usuario Daniel Cristóbal Atoc

**Segunda:** Disponer el archivo del Expediente N° 010-2013 relativo al procedimiento de atención de reclamos.

**Tercera:** 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

**Fabiola Flores Cardó**

---

**De:** Fabiola Flores Cardó <fabiola.flores@deviandes.com>  
**Enviado el:** martes, 27 de agosto de 2013 08:57 a.m.  
**Para:** 'dgcris@hotmail.com'  
**Asunto:** RESPUESTA A SU RECLAMO EN LA PAG. WEB  
**Datos adjuntos:** CARTA RESPUESTA RECLAMO DANIEL CRISTOBAL ATOC.pdf

Buen día:

Adjunto la carta con la Resolución a su reclamo formulado por la pagina web de nuestra empresa.

Atte.

---

Fabiola Flores Cardó

DEVIANDES SAC

Secretaría de la Gerencia General

Calle General Recavaren 103 Ofic. 501

Miraflores, Lima Peru

Telf. (511) 717 - 3600

## Fabiola Flores Cardó

---

**De:** Mail Delivery System <Mailer-Daemon@mx1.supremebox.com>  
**Enviado el:** martes, 27 de agosto de 2013 08:58 a.m.  
**Para:** fabiola.flores@deviandes.com  
**Asunto:** Mail delivery failed: returning message to sender

This message was created automatically by mail delivery software.

A message that you sent could not be delivered to one or more of its recipients. This is a permanent error. The following address:

dgcris@hotmail.com

SMTP error from remote mail server after RCPT TO:<dgcris@hotmail.com>:  
host mx3.hotmail.com [65.55.92.152]: 550 Requested action not taken:  
mailbox unavailable

----- This is a copy of the message, including all the headers. -----  
----- The body of the message is 864992 characters long; only the first  
----- 16384 or so are included here.

Return-path: <fabiola.flores@deviandes.com>  
Received: from [200.37.65.161] (helo=GG100CMAGG02)  
by mx1.supremebox.com with esmtpa (Exim 4.80)  
(envelope-from <fabiola.flores@deviandes.com>)  
id 1VEJJe-0000Pu-Fn; Tue, 27 Aug 2013 13:57:35 +0000  
From: =?iso-8859-1?Q?Fabiola\_Flores\_Card=F3?= <fabiola.flores@deviandes.com>  
To: <dgcris@hotmail.com>  
Subject: RESPUESTA A SU RECLAMO EN LA PAG. WEB  
Date: Tue, 27 Aug 2013 08:57:04 -0500  
Message-ID: <001201cea32d\$5234f060\$f69ed120\$@deviandes.com>  
MIME-Version: 1.0  
Content-Type: multipart/mixed;  
boundary="====\_NextPart\_000\_0013\_01CEA303.69613250"  
X-Mailer: Microsoft Outlook 14.0  
Thread-Index: Ac6jLPiuHlJe6ub1RMKaswd/jUQdvw==  
Content-Language: es-pe  
X-Sender-Ident: fabiola.flores@deviandes.com

1

S/. 174.00  
174

---

175  
400  
575



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° 010-2013**

**Usuario** : Daniel Cristóbal Atoc  
**Entidad Prestadora:** Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES  
**Materia** : Reclamo por el estado actual de la vía en el Tramo  
Huayre – Carhuamayo correspondiente al Sub Tramo 3  
La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

## **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 5 de agosto de 2013

### **I. HECHOS**

Que, con fecha 4 de agosto de 2013 a través de la página web de DEVIANDES S.A.C., el usuario Daniel Cristóbal Atoc (en adelante, el usuario) formuló un reclamo por el estado actual de la vía en el Tramo Huayre – Carhuamayo correspondiente al Sub Tramo 3 La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

En dicho reclamo, el usuario dejó constancia que: *“Entre el Tramo Huayre – Carhuamayo existen gran cantidad de huecos en la carretera. El día 29 de julio de 2013 en la noche caí en unos de esos huecos trayendo como consecuencia el doblado de aros de mi vehículo.”*

### **II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DEL RECLAMO**

Conforme a lo establecido en el artículo 7° 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 de fecha 25 de octubre de 2011, los funcionarios responsables de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios son la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES o quién esta designe para tal efecto.

En tal sentido, corresponde a la Gerencia Técnica y Gerencia de Operaciones como dependencias encargadas de analizar la admisión a trámite de un reclamo, declarar admitida, inadmisibles o improcedentes los reclamos según corresponda.

Sobre el particular, se advierte que el reclamo no cumple con los requisitos de admisibilidad contenidos en el artículo 10° del Reglamento de Atención y





Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., toda vez, que el usuario no ha consignado los siguientes datos:

a) Nombre completo, número de DNI y domicilio.

En este orden de ideas, corresponde a la Gerencia Técnica y la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES pronunciarse por la admisibilidad o inadmisibilidad del presente reclamo.

### III DECISIÓN DE LA GERENCIA TECNICA Y GERENCIA DE OPERACIONES DEVIANDES

**PRIMERO:** Declarar inadmisibile el reclamo interpuesto por el usuario **Daniel Cristóbal Atoc** a través de la página web de DEVIANDES, por incumplimiento de lo establecido de los requisitos de admisibilidad contenidos en el artículo 10° del Reglamento de de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

**SEGUNDO:** Otorgar el plazo de dos (2) días al usuario para que cumpla subsanar la omisión detectada, consignando su nombre completo, número de DNI y domicilio, a fin de dar cumplimiento con los requisitos de admisibilidad establecidos en el artículo 10° del Reglamento de de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

**TERCERO:** Hacer de conocimiento del Usuario que el mantenimiento y conservación de la ruta Huayre – Carhuamayo comprendido dentro del Sub Tramo 3 La Oroya – Dv. Cerro de Pasco es de exclusiva responsabilidad de Provías Ministerio de Transporte y Comunicaciones, puesto que a la fecha no ha cumplido con entregarnos los Sub Tramos de conformidad con las disposiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

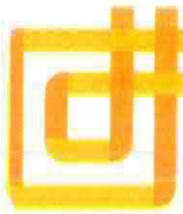


**CUARTO:** Notificar al usuario al correo electrónico: [dgcris@hotmail.com](mailto:dgcris@hotmail.com).

**QUINTO:** 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.







DEVIANDES

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



**SEXTO:** Derivar al Concedente la información proporcionada por el usuario sobre el estado de la vía por ser de su responsabilidad la atención de la carretera como parte del Contrato de Conservación vigente.

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