

**2015-10-1044**

Lima, 4 de noviembre de 2015.

Señor:  
**JHONY ANIBAL ROSALES VILLARROEL**

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 071-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 26 de octubre de 2015 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
LUIGI ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 071-2015**

Usuario: **JHONY ANIBAL ROSALES VILLARROEL**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con el estado de la vía**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 04 de noviembre de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario JHONY ANIBAL ROSALES VILLARROEL del 26 de octubre 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 26 de octubre de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

***“Vía Jauja – La Oroya en malas condiciones que son motivo de posibles accidentes de tránsito por el hundimiento (surcos) del asfalto.  
Brindar información a conductores sobre programa de refacción de la vía citada”***

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

Que, cabe precisar que las Obras de Puesta a Punto se han iniciado oficialmente en el mes de febrero de 2015 y continuaron luego del periodo de lluvia, y 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.

Que, no obstante, agradeceremos nos indique a través del correo electrónico [atencionalusuario@deviandes.com](mailto:atencionalusuario@deviandes.com) los kilómetros donde la vía presenta huecos y fallas de señalización 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 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 de fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo en todos los Sub Tramos de la Concesión.

**Segundo:** 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.

**Tercero:** Notificar al Usuario la presente resolución en la Unidad de Peaje Quiulla, donde fue interpuesto el mismo, toda vez que aquel no consignó los datos correspondientes para la notificación.

**Cuarto:** 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