

**2016-10-0422**

Lima, 07 de marzo de 2016.

Señor:  
**BORIS OSORIO CALLE**

[ing\\_boris@hotmail.com](mailto:ing_boris@hotmail.com)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 001, Expediente 011-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 20 de marzo de 2016 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
.....  
**LUCIA MARCONSO CROVETTO**  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 011-2016**

Usuario: **BORIS OSORIO CALLE**  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES  
Materia: Reclamo relacionado con la prestación del servicio

**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 01 de abril de 2016

**VISTO:**

El reclamo del usuario **BORIS OSORIO CALLE** presentado el 20 de marzo de 2016 en la Unidad de Peaje Quiulla.

**CONSIDERANDO:**

Que, el 27 de setiembre de 2010, mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transportes 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, el “REGLAMENTO”), publicado en el Diario Oficial “El Peruano”, el 04 de marzo de 2014.

Que, 20 de marzo de 2016, el usuario **BORIS OSORIO CALLE** interpuso en la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

***“Ayer por la noche cuando viajábamos a Jauja de Oroya, tuvimos que bajar la velocidad por falta de señalización, pero nos chocaron por la parte de atrás. Colocar señalización del Tramo Puente Mata Chico – Jauja con ojos de gato”***



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

Que, en relación al reclamo del usuario debemos señalar que efectivamente el tramo en mención no contaba con la señalización horizontal definitiva, debido a que aún se encuentra en ejecución dentro de los plazos considerados por el proceso constructivo y el cronograma de obra aprobado.

Que, asimismo, dicho tramo si contaba con la señalización preventiva, la cual advierte que la vía se encuentra en mantenimiento, existe desnivel y la exigencia de reducir la velocidad al transitar por un tramo en mantenimiento.

Por lo expuesto, la Gerencia de Técnica de DEVIANDES,

#### RESUELVE:

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario que una vez concluido el proceso constructivo en el tramo La Oroya - Huancayo se colocará la señalización horizontal definitiva, mientras tanto, dicho tramo cuenta con la señalización preventiva que advierte que la vía se encuentra en mantenimiento, existe desnivel y la exigencia de reducir la velocidad a 35 Km/hora al transitar por un tramo en mantenimiento, para lo cual adjuntamos un panel fotográfico.

**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 la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

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

**ANEXO 1  
PANEL FOTOGRÁFICO**

Tipo de señal	Progresiva aproximada	ORIENTACIÓN	
		Jauja - La Oroya	La Oroya - Jauja
	77+670	X	
	76+740	X	
	76+200	X	



Tipo de señal	Progresiva aproximada	ORIENTACIÓN	
		Jauja - La Oroya	La Oroya - Jauja
	76+180		X
	74+970		X
	74+920		X



Tipo de señal	Progresiva aproximada	ORIENTACIÓN	
		Jauja - La Oroya	La Oroya - Jauja
	71+160		X
	67+750	X	
	67+450		X



Tipo de señal	Progresiva aproximada	ORIENTACIÓN	
		Jauja - La Oroya	La Oroya - Jauja
	66+700	X	
	64+900	X	
	62+500	X	



Tipo de señal	Progresiva aproximada	ORIENTACIÓN	
		Jauja - La Oroya	La Oroya - Jauja
	62+460		X
	60+700		X
	60+900		X



Tipo de señal	Progresiva aproximada	ORIENTACIÓN	
		Jauja - La Oroya	La Oroya - Jauja
	61+050	X	

