



**2016-10-0649**

**CARGO**

Lima, 07 de junio de 2016.

Señor:  
**ELPIDIO EDMUNDO REYES ROJAS**  
Pasaje Santa Barbara N° 499 El Tambo – Huancayo  
Junín.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 018-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 02 de junio de 2016 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
*[Firma]*  
**LUIS FERNANDO CROVETTO**  
GERENTE GENERAL

*[Firma]* esposa

20423741

*Carmen Cossio Casiriana*  
09-06-16  
14:40 pm.  
FJO 24-14-57

FOLIOS- 1  
CARGO ADJUNTO  
MIRAFLORES- OLVA COURIER  
14658271

**Expediente N° 018 -2016**

Usuario: **ELPIDIO EDMUNDO REYES ROJAS**  
Entidad Prestadora: **DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio que son de responsabilidad de DevianDES.**

**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 06 de junio de 2016

**VISTO:**

El reclamo del usuario **ELPIDIO EDMUNDO REYES ROJAS** presentado el 02 de junio de 2016 en la Unidad de Peaje Quiulla:

**CONSIDERANDO:**

Con fecha 27 de setiembre de 2010, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y DEVIANDES suscribieron el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV Cerro de Pasco ('Contrato de Concesión').

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.

Con fecha 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.

El 2 de junio de 2016 el usuario **ELPIDIO EDMUNDO REYES ROJAS** interpuso en la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

*"Reparación de vía por escarbado de vía de maquinaria, de mantenimiento que deja huecos continuos a desnivel, dificultando la velocidad y ocasionando daños a la suspensión de vehículos pequeños, roturas y provocan accidentes por el descuido, decidía del relleno de la vía. no hacer desnivel prolongado y abandonarlo va contra la seguridad pública, acto denunciabile penalmente."*

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



Respecto al reclamo del usuario, debemos señalar que DEVIANDES viene cumpliendo con sus obligaciones contractuales que se circunscriben a lo estipulado en el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro, es así que en el Sub Tramo 2: La Oroya – Huancayo, donde se ubica la unidad de peaje Quiulla, nos encontramos en etapa de ejecución de las obras de Puesta a Punto, realizando el fresado o retiro de las áreas de carpeta asfáltica deteriorada, para su posterior reposición con mezcla asfáltica del mismo espesor, para luego colocar el tratamiento o refuerzo requerido.

Con relación a los desniveles que se observan en dicho sector, son justamente debido al retiro de la carpeta deteriorada, ya que para la ejecución de estos trabajos se requiere intervenir tramos de una longitud que permita la colocación de la carpeta asfáltica y el trabajo de rodillado; asimismo, los sectores donde se ubican las áreas de trabajo se encuentran bien señalizados para que el usuario circule de manera restringida, a una velocidad prudente y en algunos sectores de manera alternada por ser zonas de trabajo.

Por lo expuesto, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario que donde se ubica la unidad de peaje Quiulla, DEVIANDES se encuentra ejecutando las Obras de Puesta a Punto conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro, realizando el fresado o retiro de las áreas de carpeta asfáltica deteriorada, para su posterior reposición con mezcla asfáltica del mismo espesor, para luego colocar el tratamiento o refuerzo requerido; y los desniveles que se observan en dicho sector, son justamente debido al retiro de la carpeta deteriorada, razón por la cual existen en el Sub Tramo 2 señalización temporal de obra que indican que el límite máximo de velocidad es de 20 km por hora; en ese sentido, agradeceremos su comprensión y paciencia para el desarrollo del proyecto que beneficiará a todos los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro.

**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. EFRAIN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico

Página 2 de 2

