

**2016-10-1249**

Lima, 31 de octubre de 2016.

Señor:  
**MIGUEL JAVIER CONDOR YARINGAÑO**  
[abogado\\_m\\_condor@hotmail.com](mailto:abogado_m_condor@hotmail.com)

Asunto: Respuesta de reclamo por la página web de DEVIANDES

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 030-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 31 de octubre de 2016 por la página web de DEVIANDES.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



DEVIANDES SAC  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 030-2016**

Usuario: **MOISES JAVIER CONDOR YARINGAÑO**  
Entidad Prestadora: **DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 27 de octubre de 2016

**VISTO:**

El reclamo del usuario **MOISES JAVIER CONDOR YARINGAÑO** presentado el 15 de octubre de 2016 por la página web de DEVIANDES.

**CONSIDERANDO:**

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010, el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV Cerro de Pasco, con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C;

Que, la Cláusula 8.7 del citado 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, con fecha 20 de febrero de 2014, por Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN se aprobó 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, con fecha 15 de octubre de 2016, el usuario **MOISES JAVIER CONDOR YARINGAÑO** interpuso por la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

*“En la actualidad viene efectuando trabajos de mejoramiento de las cunetas y de la propia carretera lo cual está bien y los felicito, pero resulta que frente a mi domicilio existe una CUNETETA al costado de la Carretera Km. PE-22- 165 1/2 (La Oroya - Lima) este es un canal de aguas de un puquio que pasa por debajo de la carretera con dirección al Rio Yauli, la misma que trae diversas consecuencias porque ya se han caído en dicho canal personas y vehículos porque el canal está abierto y no tiene señalización alguna, además se llena de basura y roedores y que en cualquier momento va a colapsar por toda la basura que se acumula por estar abierto, cuando debería estar tapado entonces considero que para evitar accidentes futuros y el agua se estanque y cause daños, este canal debe*

*de ser debidamente tapado como lo están haciendo en otros lugares, para que pueda transitar los vehículos y principalmente personas y no se llene de basura, porque actualmente mi persona viene limpiando pero ya no se puede más, por eso para que no suceda un hecho que después tengamos que lamentar, por favor quisiera que tomen en consideración este punto expuesto. En verdad espero una respuesta GRACIAS"*

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad, por lo que se procede a la atención respectiva.

Que, el Área de Conservación de la empresa informa que el 17 de octubre de 2016 se ha realizado la limpieza de la zona *Carretera Km. PE-22- 165 1/2 (La Oroya - Lima)*, eliminando el desmante y la obstrucción de la tubería, quedando habilitado dicho sector. Sin embargo, estos trabajos serán complementados con una revisión del sistema de drenaje.

Que, asimismo se informa al usuario que DEVIANDES realiza de manera constante los trabajos de limpieza de las cunetas y alcantarillas que se ubican dentro del tramo de su concesión.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

#### RESUELVE:

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que el 17 de octubre de 2016 se ha realizado la limpieza de la zona *Carretera Km. PE-22- 165 1/2 (La Oroya - Lima)*, eliminando el desmante y la obstrucción de la tubería, quedando habilitado dicho sector.

**Segundo:** Contra lo resuelto en la presente resolución, 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 Técnica 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