

**2017-10-0366**

Lima, 30 de marzo de 2017.

Señor:

**JUAN ALBERTO AYALA ZACARIAS**  
albez\_11@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo presentado por la pág. web.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 022-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 25 de marzo de 2017 presentado por la pág. web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
**DEVIANDES SAC**  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 022-2017**

Usuario: **JUAN ALBERTO AYALA ZACARIAS**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamo relacionado con el mal estado de la vía**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 28 de marzo de 2017

#### **VISTOS:**

El reclamo del usuario **JUAN ALBERTO AYALA ZACARIAS** interpuesto el 25 de marzo de 2017 a través de la página web de DEVIANDES S.A.C.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES S.A.C. 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 25 de marzo de 2017 el usuario **JUAN ALBERTO AYALA ZACARIAS** interpone el siguiente reclamo:

*“deviandes ya es hora q mantengan la carretera central ya q para eso pagamos los peajes acuerdate del contrato y de tu famoso mombre ya q te pusiste es nombre ya estamos cansado de tantos malos tratos queremos carreteras como el pais vecino de ecuador q tu bien sabes la carretera genera desarrollo o como quieres q te lo pedimos en eltrato q nos das ahora*

*con control de peso ya q la carretera esta en muy mal estado lo primero q se va a malograr son los vehiculos atte los transportistas.”*

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario no cumple con los requisitos para interponer reclamos, pues indica un número de documento de identidad inexistente y tampoco ha consignado nombre y apellidos completos. Sin embargo, se observa que el correo electrónico del usuario es el mismo al consignado en el reclamo de fecha 24 de marzo de 2017.

Que, siendo esto así, a pesar de considerar que el reclamo es inadmisibles, procedemos a dar atención al reclamo, comunicando al usuario que los derrumbes o desprendimiento de rocas, caída de lodo y huaycos suscitados desde enero de 2017 en el tramo de la Concesión, son producto de un fenómeno natural, extraordinario, imprevisible e irresistible, ocasionado por las continuas e intensas lluvias que se presentan por un cambio climático en todo el Perú, denominado “Niño Costero”.

Que, acontecida y conocida la Emergencia Vial, sea por derrumbe o caída de lodo y huaycos, inmediatamente DEVIANDES SAC acude al sector para realizar la limpieza dentro del menor tiempo posible con la finalidad de brindar transitabilidad a los usuarios, cumpliendo de esta manera con las obligaciones contractuales a cargo de este CONCESIONARIO.

Que, los daños ocasionados a la infraestructura vial a consecuencia del fenómeno Niño Costero están siendo reparados, mientras tanto, solicitamos su comprensión, ya que estamos haciendo todos esfuerzos por brindar la transitabilidad en el tramo de la concesión.

Que, el control de pesos es una obligación contractual establecida por el MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, siendo la SUTRAN el órgano encargado para imponer las sanciones respectivas.

Que, en ese sentido, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES S.A.C.,

#### **RESUELVE:**

**Primero:** Declarar inadmisibles el reclamo del usuario.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario, que DEVIANDES S.A.C. se encuentra realizando las reparaciones de la infraestructura vial dañada como

consecuencia del fenómeno natural, extraordinario e imprevisible denominado “Niño Costero”, asimismo, a pesar de los daños acontecidos, DEVIANDES ha realizado todo los esfuerzos para brindar la transitabilidad a los usuarios en el menor tiempo posible realizando la limpieza de la vía ante la presencia de derrumbes o desprendimiento de rocas, caída de lodo y huaycos.

**Tercero:** Que el control de pesos es una obligación contractual establecida por el MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, siendo la SUTRAN el órgano encargado de la imposición de las sanciones.

**Cuarto:** 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 S.A.C. y deberá recaudar nueva prueba.

**Quinto:** Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

**Sexto:** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES S.A.C.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC

## Lorena Ferrandiz

---

**De:** devi987948399@gmail.com  
**Enviado el:** sábadó, 25 de marzo de 2017 12:42 a.m.  
**Para:** lorena.ferrandiz@deviandes.com; atencionalcliente@deviandes.com  
**Asunto:** Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Estimada: Lorena Ferrandiz  
Cordial saludo

Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Fecha	sábadó, 25 de marzo de 2017
Tipo Documento	DNI
Nro Documento	20202015
Usuario	urgente
Domicilio	junin
Correo	albez_11@hotmail.com
Telefono	992232919
Rep. Legal	
Lugar	Pagina WEB
Tipo Reclamo	Daños o pérdida en perjuicio de los usuarios
Descripcion	deviandes ya es hora q mantengan la carretera central ya q para eso pagamos los peajes acuerdate del contrato y de tu famoso mombre ya q te pusiste es nombre ya estamos cansado de tantos malos tratos queremos carreteras como el país vecino de ecuador q tu bien sabes la carretera genera desarrollo o como quieres q te lo pedimos en eltrato q nos das ahora con control de peso ya q la carretera esta en muy mal estado lo primero q se va a malograr son los vehiculos atte los transportistas

Se informa para su conocimiento y toma de acciones correspondientes

Atentamente,

Administrador del Sistema Gestion  
DEVIANDES S.A.C.