



**2017-10-0504**

Lima, 10 de mayo de 2017.

Señor:  
**EDDY AURELIO DIOSES ORTIZ**  
Av. Bernardo Balaguer N°240 Ñaña, Chosica.

Asunto: Respuesta de reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 034-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 09 de mayo de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

EDDY DIOSES ORTIZ



12 MAYO 17

DNI : 09225528.

## **Expediente N° 034-2017**

Usuario: **EDDY DIOSES ORTIZ**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **OTRO**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 10 de mayo de 2017

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **EDDY DIOSES ORTIZ** interpuesto el 09 de mayo de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

#### **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 S.A.C. 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 mediante 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, el usuario **EDDY DIOSES ORTIZ** interpone el siguiente reclamo: *“A 200 metros del peaje a la altura de la línea del Tren hay un hueco donde reventó mi llanta delantera lado derecho de mi carro. Como propietario de mi vehículo he sido perjudicado con una llanta que no (...). Tengo fotos. Placa C1E-451, Hora: 22:00.”*

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario es improcedente por cuanto el objeto del reclamo interpuesto no se encuentra tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del Reglamento, y el mismo refiere a la reparación de la calzada y señalización en los cruces ferroviarios.

Que, informamos al usuario, que de conformidad con lo establecido en el Apéndice 5 del Anexo XII del Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro, las modificaciones al galibo de los puentes del ferrocarril, así como las reparaciones de la calzada y colocación

de señalización en los cruces ferroviarios, son de responsabilidad de la Unidad Gerencial de Conservación de Provias Nacional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Que, en ese sentido, su reclamo debe ser dirigido a la Unidad Gerencial de Conservación de Provias Nacional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario por cuanto el objeto del reclamo interpuesto no se encuentra tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del Reglamento.

Segundo: Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



**DEVIANDES SAC**  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
APODERADO