

**2017-10-0606**

Lima, 31 de mayo de 2017.

Señor:  
**DANIEL ANTONIO APAZA ARENAS**

[daniapaza@gmail.com](mailto:daniapaza@gmail.com)

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 046-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 29 de mayo de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
**DEVIANDES SAC**  
.....  
LUCIO ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 046-2017**

Usuario: **DANIEL ANTONIO APAZA ARENAS**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **OTRO**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 31 de mayo de 2017

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **DANIEL ANTONIO APAZA ARENAS** interpuesto el 29 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 interpone el siguiente reclamo: *“El día 29 de mayo pasé por el cruce de carretera central con línea férrea y se me cortaron las llantas, las cuales quedaron inservible. Adelante hubo otro auto que le sucedió lo mismo. Reclamo el costo que ocasionará comprar una llanta nueva más servicios adicionales. DevianDES no cumple con el mantenimiento en tal sector. Fotos, servicio mecánico DEVIANDES, voucher de peaje. Reconocer costos por perjuicios. D4Z-390, Hora 6:55.”*

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 en los cruces ferroviarios.

Que, sin perjuicio de lo antes indicado, ponemos en conocimiento del 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.

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

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

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

DEVIANDES SAC  
  
LUIGI ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

# Libro de Actas

De:

RUC

Nombre o Razón Social:

de

del

## ANEXO 1

**CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA - LA OROYA - HUANCAYO Y LA OROYA - DV. CERRO DE PASCO**

### REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: Cerros

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (según ámbito de competencia)

Nombre y Apellido completos: <u>DANIEL ANTONIO AYIMA AYIMAS</u>	
Nº Documento de identidad: <u>44513041</u>	
Domicilio legal/procesal: <u>112A LT 16 LAS CARMINAS - APE</u>	
Correo electrónico <sup>1</sup> : <u>DANIAPAZA@GMAIL.COM</u>	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>29/05/2017</u>
Teléfono: <u>9405681115</u>	Recibido por:
Firma o huella digital: 	<u>Millicen Hinojosa C.</u>

Reclamo ( ) o Sugerencia ( ): Favor llenar con letra clara y legible, consignando la indicación de la pretensión solicitada

El día 29 de mayo 2017 por el vicio de curatela en el  
línea peaje y se me cobraron los peajes, los cuales  
quedaron inservibles. Adicionalmente pago che auto que le  
hacemos lo mismo. Pedimos el costo que ocasionara comprar  
una nueva nueva más servicios adicionales.

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión

DEVIANDES no cumple con el mantenimiento en el sector.

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo FOTOS, JORNAL MECANICO DEVIANDES,

Adjunta copia de DNI: Si (X) No ( )

VOUCHER DE PEAJE

Observaciones: Reclamar costos por perjuicios.

DAZ - 390

hora: 6:55

<sup>1</sup> En caso autorice a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio.



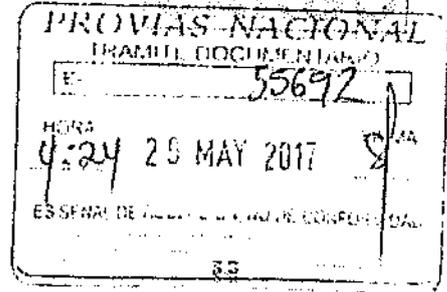
**PERU** Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Viceministerio de Transportes

DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES EN TRANSPORTES

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**MEMORÁNDUM N° 2626 -2017-MTC/25**



**A :** Ing. CARLOS LOZADA CONTRERAS  
Director Ejecutivo (e)  
Provías Nacional

**DE :** Yaco Rosas Romero  
Director General de Concesiones en Transportes

**ASUNTO :** Reiteración de Obligación Contractual de reparación de la calzada y colocación de señalización en los cruces ferroviarios del Tramo 2 de la IRSA Centro.

**REFERENCIAS :** a) Memorándum N° 4450-2016-MTC/25  
b) Escrito N° 2017-10-0501 (E- 116936-2017)  
c) Oficio N° 3945-2017-GSF-OSITRAN (E-132512-2017)

**FECHA :** Lima, 26 MAYO 2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia a), a través del cual se aclaró a su representada que es una obligación contractual la reparación de la calzada y la colocación de señalización en los cruces ferroviarios, serán ejecutados por la Unidad Gerencial de Conservación de PROVIAS NACIONAL, tal cual lo tipifica el literal F del apéndice S del Anexo XI del Contrato de Concesión.

Asimismo, mediante los documentos de las referencias b) y c) tanto el Concesionario como el Regulador nos señalan que se disponga la inmediata reparación de la calzada por ser una obligación contractual a cargo del Concedente y a la fecha viene afectando a los usuarios de la Vía.

Al respecto, en atención a sus funciones se solicita a usted que, en el más corto tiempo se pueda proceder al cumplimiento señalado en el Contrato de Concesión con la finalidad de dar respuesta a los interesados.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

**YACO ROSAS ROMERO**  
Director General de Concesiones en Transportes

