

**2017-10-0648**

Lima, 09 de junio de 2017.

Señor:  
**ERWIN PASCUAL AUCCAPURE SAYAS**  
[eauccapure@asisac.com.pe](mailto:eauccapure@asisac.com.pe)

Asunto: Respuesta a su reclamo presentado por la pág. web.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 052-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 3 de junio de 2017 por la pág. web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

## **Expediente N° 052-2017**

Usuario: **ERWIN PASCUAL AUCCAPURE SAYAS**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamo por falta de información**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 09 de junio de 2017

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **ERWIN PASCUAL AUCCAPURE SAYAS** interpuesto a través de la página web de DEVIANDES el 03 de junio de 2017.

#### **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: *“según lo expresado en un reclamo del 21 de mayo del 2017 hasta la fecha no tengo respuesta después de mi reclamo se nota la acción que tomo devianDES al señalar mejor lo agujeros de los baden cerca a la oroya pero de mi caso no se pronuncian o seguro lo pondrán improcedente cabe resaltar que mande fotos al correo de devianDES expresando mi queja pero hasta la fecha sigo esperando.”*

Página 1 de 2

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.

Que, informamos al usuario que el plazo para dar respuesta de los reclamos es de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación. La respuesta a su reclamo del 21 de mayo de 2017, debe ser remitida el 09 de junio de 2017.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que el plazo para dar respuesta de los reclamos es de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación. La respuesta a su reclamo del 21 de mayo de 2017, debe ser remitida el 09 de junio de 2017.

**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 de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



.....  
**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
**DEVIANDES SAC**