

## Expediente N° 054-2017

Usuario: **EDWIN SAÚL VELITA GUERREROS**  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamo relacionado con daños o pérdidas en perjuicio del usuario.

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 15 de agosto de 2017

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **EDWIN SAÚL VELITA GUERREROS** interpuesto a través de la página web de DEVIANDES el domingo, 13 de agosto 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: *“En la vía que corresponde a su jurisdicción de mantenimiento del km 87 al 88 me llegó una piedra a la parabrisas de mi automóvil cuando pasó otro vehículo y la verdad me siento muy incómodo por lo sucedido a mi persona, espero su pronta respuesta y solución a mi reclamo”.*



Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 13° del REGLAMENTO, la Gerencia Técnica ha procedido a la verificación de los requisitos señalados en el artículo 10° del REGLAMENTO, determinando que su reclamo: (i) no expresa en forma clara y precisa los



DEVIANDES

(511) 717 3600

Calle General Recavarren 111  
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

fundamentos de hecho y de derecho de su pretensión, y (ii) no adjunta ni ofrece medio probatorios para determinar el daño que indica en su reclamo.

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

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar inadmisibles el reclamo del usuario, y otorga un plazo de dos (2) días hábiles al usuario para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la Gerencia Técnica declarará inadmisibles el reclamo, teniéndolo por no presentado.

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

Regístrese y comuníquese,

**DEVIANDES SAC**

  
.....  
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico