

**Expediente N° 068-2017**

Usuario: **OSCAR ALBARO TRAVEZAÑO LLANA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Calidad y oportuna prestación del servicio**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 21 de diciembre de 2017

**VISTO:**

El reclamo del usuario **OSCAR ALBARO TRAVEZAÑO LLANA** interpuesto en la unidad de peaje Corcona el 06 de diciembre 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: *“Caída rocas altura puente Infiernillo con consecuencia de rotura de parabrisas de vehículo placa C65-153 y frecuencia de caída y nunca dan solución. Usuario de vía con derechos a buen servicio por el cobro de peaje. Ticket Peaje 497383, placa M5V-787, hora 06:55”*



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 hemos revisado nuestros registros de atenciones de emergencia reportados a nuestra Central de Atención de Emergencia (CAE), del 15 de noviembre al 10 de diciembre de 2017, y no se tiene ningún reporte de caída de rocas en el puente Infiernillo, ubicado en el Km. 97+250 del Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya.

Del mismo modo, recibido su reclamo, el área de conservación de DEVIANDES REALIZÓ la inspección in situ del Km. 97+250 del Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya, no evidenciando caída de rocas.

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

#### RESUELVE:

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que inmediatamente recibido su reclamo, procedimos a verificar el Km. 97+250 del Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya, conocido como “puente infernillo”, no evidenciado caídas de rocas ni rocas sobre el Derecho de Vía, por lo que su reclamo es improcedente.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario, que sin perjuicio de cualquier reclamo que interpusiera, ante cualquier inconveniente que se presente en la vía concesionada, agradecemos pueda comunicarse inmediatamente a nuestra Central de Emergencia RPC: 96 54 01 911, RPM: # 95 15 04 911 y FIJO: (01) 71 99 911.

**Tercero:** 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.

**Cuarto:** Notificar la presente resolución al correo electrónico javierenting@gmail.com.

**Quinto:** 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