



(511) 717 3600

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

**2022-10-0240**

Lima, 05 de abril de 2022.

Señor:  
**WALDIMAR PALACIOS ANCIETA**  
[wali.dalilex@gmail.com](mailto:wali.dalilex@gmail.com)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 007-2022.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Casaracra, el 17 de marzo de 2022.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
**Luigi D'Alfonso Crovetto**  
Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.

## **Expediente N° 007-2022**

Usuario: **WALDIMAR PALACIOS ANCIETA**  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamos relacionados con daños o pérdidas de los usuarios.

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 04 de abril de 2021

#### **VISTO:**

El reclamo del USUARIO **WALDIMAR PALACIOS ANCIETA** interpuesto el 17 de marzo de 2022 en la Unidad de Peaje Casaraca.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Me chancan el carro sin motivo alguno y no hay ningún responsable en el lugar de los hechos cruce Las Vegas, los daños son rasguños en mi vehículo. El señor es un malcriado y me falta el respeto. Busco al encargado para poder volver al lugar de los hechos y nadie se hace responsable.”*
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Que, informamos al USUARIO que inmediatamente recibido el reclamo, procedimos a solicitar las acciones correctivas a nuestra contratista responsable del mantenimiento de la vía, en el cruce de Las Vegas (Km. 21 del Subtramo 3: La Oroya – Dv. Cerro de Pasco).
7. Que, el 25 de marzo del 2022, nuestro contratista nos comunica que el día 22 de marzo se comunicó con el USUARIO para solicitar la cotización de los daños ocasionados al vehículo de placa BNN-122 el día 17 de marzo de 2022. El día 25 de marzo la contratista recibe la cotización del USUARIO, encontrándose en proceso de llegar a un acuerdo para solucionar los daños ocasionados.
8. Que, expresamos al USUARIO nuestras disculpas con lo acontecido, y le agradecemos por comunicarnos los hechos, pues eso nos ayuda a tener un mayor control de las actividades de nuestros contratistas y seguir mejorando nuestros servicios.
9. Que, estaremos en el seguimiento de que el contratista cumpla con su compromiso de reparar los daños ocasionados.
10. Que, por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar procedente el reclamo del USUARIO.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del USUARIO, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General 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.**



DEVIANDES SAC

**Luigi D'Alfonso Crovetto**  
Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.