



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

**2023-10-0224**

Lima, 08 de marzo de 2023.

Señor:  
**GREGORIO MOISES LAVADO ANTONIO**  
[molan1427@gmail.com](mailto:molan1427@gmail.com)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 008-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 22 de febrero de 2023 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
DEVIANDES SAC  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## Expediente N° 008-2023

Usuario: GREGORIO MOISES LAVADO ANTONIO  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 08 de marzo de 2023

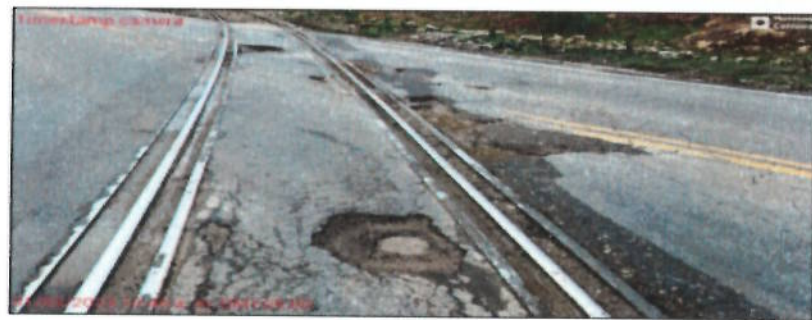
#### **VISTO:**

El reclamo del usuario presentado el 26 de febrero de 2023 en la Unidad de Peaje CASARACRA.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Reposición de una llanta para auto marca JAC – modelo JS4, Aro 215/50 R17. Que existe un hueco de alta peligrosidad en el Km.07 de la carretera Oroya – Pasco (en el cruce de línea) en la cual mi carro impacto y se reventó la llanta y el aro quedo achatado. El hecho ocurrió a las 9.15 p.m del día de hoy Domingo 26 de febrero del 2023. Fotografías del hecho y parte policial (policía de carretera).*
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 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 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, pues refiere al mal estado de vía en el cruce ferroviario ubicado en el km. 07+200 del Subtramo 3 La Oroya, cuya responsabilidad corresponde al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
6. Que, no obstante, consideramos pertinente informar al USUARIO lo siguiente:
  - En el sector Km. 007+200 del Subtramo 3, se ubica un cruce ferroviario cuya responsabilidad de reparación o mantenimiento de la calzada y colocación de la señalización es de la Unidad Gerencial de Conservación de Provias Nacional del Ministerio de Transportes y

Comunicaciones. Hemos remitido al Ministerio diversas comunicaciones requiriendo el mantenimiento de todos los cruces ferroviarios. No obstante, vamos a reiterar el pedido al Ministerio de Transporte y Comunicaciones para lo cual adjuntaremos vuestro reclamo.



- Presenta un hueco de 15 centímetros aprox. de profundidad por un metro de longitud.



Lamentablemente, los cruces ferroviarios ubicados dentro del tramo de nuestra concesión, no están bajo la administración de DEVIANDES. El Derecho de Vía de la Línea Férrea prima sobre la carretera e incluso existe un Derecho de Vía que no podemos intervenir.

7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del usuario, y recomendamos al usuario iniciar su reclamo ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del USUARIO que contra la presente resolución, podrá interponer los medios impugnatorios señalados en el artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversia de OSITRAN, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, la cual deberá ser dirigida a la Gerencia General de DEVIANDES S.A.C.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al 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