



(511) 717 3600

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

**2023-10-0583**

Lima, 26 de junio de 2023.

Señora:

**VICENTA MATENCIO CAMPOS**

[roxanaesdi.31@gmail.com](mailto:roxanaesdi.31@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 02, Expediente 014-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 02 que da respuesta a su reconsideración de reclamo presentado el 06 de junio de 2023 al correo electrónico [mesadepartes.virtual@deviandes.com](mailto:mesadepartes.virtual@deviandes.com).

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

## **Expediente N° 014-2023**

Usuario: VICENTA MATENCIO CAMPOS  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

### **RESOLUCIÓN N° 02**

Lima, 26 de junio de 2023

#### **VISTO:**

La reconsideración del usuario presentado el 06 de junio de 2023 al correo electrónico [mesadepartes.virtual@deviandes.com](mailto:mesadepartes.virtual@deviandes.com).

#### **CONSIDERANDO:**

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Que, el 01 de abril de 2023, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“En vista a un reclamo que estoy haciendo a su empresa, motivo que no limpian la acequia que está lleno de suciedad, malogrando mi casa. Además, han echado piedra chancada en la acequia tapando todo, quedando todo el agua sucia en mi casa. Suplico solucionar su problema, estaré agradecido.”*
5. Que, el 20 de abril de 2023, mediante Resolución N° 01, DEVIANDES resuelve declarar procedente el reclamo del USUARIO, y solicita al USUARIO acordar con su arrendatario que no arroje material en la cuneta. Es el caso que DEVIANDES informa al USUARIO que el 05 de abril de 2023 el inspector vial se acercó al Km.047+750 LD del ST1 (lugar del reclamo), donde verificó que la cuneta se encuentra con piedra canchada arrojada por el arrendatario del USUARIO con el fin de que los vehículos ingresen a su restaurante.
6. Que, el 06 de junio de 2023, el USUARIO interpone su recurso de reconsideración señalando lo siguiente: *“2.- En la parte que la suscrita afirma que Uds. son responsables de lo que me pasa, debo dejar expresa constancia, esa no fue la intención, ya que el responsable que llenó con piedra chancada una parte de la acequia, esta persona es mi inquilino a quien le he arrendado mi local que tiene el giro de restaurante, y para hacer más viable el acceso, se le ocurrió llenar con piedra chancada, originando que más abajo la basura se acumule, originando la proliferación de olores fétidos que me afectan. 3.- Asimismo, dejo expresa constancia que en la fecha estoy enviando una*



(511) 717 3600

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

*carta notarial a mi inquilino para que retire la piedra chancada con la cual relleno esta vía de ingreso.  
4.- Ofrezco mis disculpas a su representada porque no era mi intención afectarlos y de acuerdo a las razones proporcionadas que siga en curso administrativo mi reclamo.”*

7. Que, agradecemos al USUARIO que haya coordinado con su inquilino para que cese de arrojar piedra chancada en la cuneta, y aceptamos sus disculpas. No obstante, nuestra representada ya realizó la limpieza de la cuneta esperando que se mantenga en las condiciones en la que la estamos dejando.
8. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

#### **RESUELVE:**

**Primero:** Dar por atendido al USUARIO.

**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  
DEVIANDES S.A.C.