



(511) 717 3600

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

2023-10-0781

Lima, 25 de agosto de 2023.

Señor:
NELSON MENDOZA PAREDES
rober_11_02@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 021-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 05 de agosto de 2023 en la Unidad de Peaje Casaracra.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 021-2023

Usuario: **NELSON MENDOZA PAREDES**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 25 de agosto de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 05 de agosto de 2023 en la Unidad de Peaje CASARACRA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Como usuario de la vía solicito tacho de basura en el lugar accesible en los peajes, siendo así no contaminar la vía pública y ríos aledaños a la vía del con concesión Viandes.”*.
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 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 DEVIANDES cumple con el adecuado manejo de residuos generados en cada sede de peaje para evitar o minimizar riesgos y daños a los trabajadores y se proteja al medio ambiente. Se cuenta con almacenamiento temporal de residuos y tachos en ambos SSHH para usuarios que están al alcance y uso de los usuarios.

7. Es por ello que, optamos que los usuarios utilicen los tachos ubicados en los baños y lugar designado, con la finalidad de mantener un orden y limpieza controlada de los ambientes y de las zonas que utilicen los usuarios.

8. Lamentablemente, no podemos atender su solicitud, debido a que el manejo de residuos o contaminantes de los ríos o la vía pública por parte de los usuarios, escapa al alcance del manejo de residuos que se generan en las estaciones de peaje.

Toma fotográfica de los Contenedores de Basura y Tachos en los SSHH para usuarios



9. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del 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.