

**2017-10-0365**

Lima, 30 de marzo de 2017.

Señor:

**JUAN ALBERTO AYALA ZACARIAS**  
albez\_11@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo presentado por la pág. web.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 021-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 24 de marzo de 2017 presentado por la pág. web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
**DEVIANDES SAC**  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 021-2017**

Usuario: **JUAN ALBERTO AYALA ZACARIAS**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **OTRO**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 28 de marzo de 2017

#### **VISTOS:**

El reclamo del usuario **JUAN ALBERTO AYALA ZACARIAS** interpuesto el 24 de marzo de 2017 a través de la página web de DEVIANDES S.A.C.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES S.A.C. en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que, la Cláusula 8.7 del 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.

Que, el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que, el 24 de marzo de 2017 el usuario **JUAN ALBERTO AYALA ZACARIAS** interpone el siguiente reclamo:

*“El 27 de setiembre de 2010 DEVIANDES firmó con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones el contrato de concesión de las rutas Ricardo Palma-La Oroya-Huancayo y La Oroya-desvío Cerro de Pasco de la carretera Central. De acuerdo a dicho contrato, desde 2013 DEVIANDES tendrá la responsabilidad de administrar, operar, construir y dar mantenimiento a la infraestructura vial del Tramo 2 de IIRSA Centro. El 27*

*de octubre de 2010 DEVIANDES asumió la gestión de las Unidades de Peaje situadas en Corcona (Lima), Casaracra (Junín) y Quiulla (Junín). no cumple quien les fiscaliza.”*

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 14° del REGLAMENTO, el objeto del reclamo interpuesto no se encuentra tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del REGLAMENTO, por lo que el reclamo deviene en improcedente.

Que, asimismo, al interponer un reclamo debe indicar correctamente su nombre y apellidos completos.

Que, en ese sentido, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES S.A.C.,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del usuario.

**Segundo:** Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario 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 S.A.C. y deberá recaudar nueva prueba.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

**Cuarto:** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES S.A.C.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



.....  
**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
**DEVIANDES SAC**



021-17

**Lorena Ferrandiz**

**De:** devi987948399@gmail.com  
**Enviado el:** viernes, 24 de marzo de 2017 09:39 p.m.  
**Para:** lorena.ferrandiz@deviandes.com; atencionalcliente@deviandes.com  
**Asunto:** Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Estimada: Lorena Ferrandiz  
Cordial saludo

Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Fecha	viernes, 24 de marzo de 2017
Tipo Documento	DNI
Nro Documento	45112756
Usuario	aaayz
Domicilio	junin
Correo	albez_11@hotmail.com
Telefono	99222919
Rep. Legal	
Lugar	Pagina WEB
Tipo Reclamo	Mala Atencion
Descripcion	<p>El 27 de setiembre de 2010 DEVIANDES firmó con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones el contrato de concesión de las rutas Ricardo Palma-La Oroya-Huancayo y La Oroya-desvío Cerro de Pasco de la carretera Central. De acuerdo a dicho contrato, desde 2013 DEVIANDES tendrá la responsabilidad de administrar, operar, construir y dar mantenimiento a la infraestructura vial del Tramo 2 de IIRSA Centro. El 27 de octubre de 2010 DEVIANDES asumió la gestión de las Unidades de Peaje situadas en Corcona (Lima), Casaracra (Junín) y Quiulla (Junín). no cumple quien les fiscaliza</p>

Se informa para su conocimiento y toma de acciones correspondientes

Atentamente,

Administrador del Sistema Gestion  
DEVIANDES S.A.C.