



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2023-10-0669

Lima, 19 de julio de 2023.

Señor:

SERAFIN ROLANDO MALLCCO QUISPE

Mallcco324@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 019-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 28 de junio de 2023 en la Unidad de Peaje Casaraca.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIS D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 019-2023

Usuario: **SERAFIN ROLANDO MALLCCO QUISPE**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Otro.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 18 de julio de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario **SERAFIN ROLANDO MALLCCO QUISPE** interpuesto el 28 de junio de 2023 en la Unidad de Peaje Casaraca.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Antes del cruce de Lima – Tarma, antes del cruce La Oroya hay un hueco profundo en la pista en la cual pase y se me doblo el aro casi de volteo – volcadura de la llanta delantera derecha. Lo cual mi reclamo es que yo pago peaje y que las pistas esta hueca. Lo que pido es que me reconozca el aro lo cual comprare y pasare factura por favor pido este reclamo."* Placa A4k-464 / 21:54 horas.
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 DEVIANDES 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, mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, el REGLAMENTO).
5. Que, por la presente procedemos a informar al USUARIO que el hueco indicado en su reclamo, corresponde a un buzón de desagüe (Km. 173+300 del Subtramo 1) de propiedad de la Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya, por lo tanto la falta de mantenimiento o colocación de la tapa es de responsabilidad de la citada Municipalidad.



6. 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, ya que refiere que el daño sufrido al aro de su vehículo ha sido ocasionado por el hueco ubicados en el cruce Lima – Tarma que corresponde a un buzón de desagüe (Km. 173+300 del Subtramo 1) de propiedad de la Municipalidad Provincial de Yauli La Oroya.

7. Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

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