



CARGO

(511) 717 3600

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

2023-10-0875

Lima, 20 de setiembre de 2023.

Señor:
RICARDO LOBATON TORRES
Av. Sepulveda N° 845, Mariano Melgar – Arequipa.
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 022-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 14 de setiembre de 2023 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

[Signature]
DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

[Signature]
29282459
Pedro Lobaton Torres
28/9/23
15:00pm

FOLIOS 1-23-30873486
CARGO ADJUNTO
MIRAFLORES- OLVA COURIER

[Signature]
Sr. Miguel Angel Ponce Jorjor
DNI: 42851959

Expediente N° 022-2023

Usuario: RICARDO LOBATON TORRES
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 20 de setiembre de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 14 de setiembre de 2023 en la Unidad de Peaje CORCONA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Mi reclamo es sobre la giba de entrada el peaje La Oroya a Lima muy pronunciada donde hace sentir al vehículo, es muy pronunciado. Hora: 11 de la noche. D71-887"*
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 tiene una concesión de 377 kilómetros que inicia en el Puente Ricardo Palma, cuyo tramo se encuentra en operación las 24 horas de los 365 días del año, que, por las características de la carretera, el factor climatológico (lluvias y derrumbes) y los accidentes de tránsito es una concesión compleja que requiere de constante mantenimiento y reparación de calzada.



- Con relación al reclamo del usuario, nuestra área de mantenimiento ha informado que la giba de la entrada al peaje La Oroya con sentido Lima, cumplen las dimensiones reglamentarias establecidas en la normatividad vigentes. Asimismo, las gibas se encuentran debidamente señalizadas.



7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

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