

## **Fabiola Flores**

---

**De:** Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>  
**Enviado el:** lunes, 16 de marzo de 2015 12:08 p.m.  
**Para:** 'distribuidora\_cuellar@hotmail.com'  
**Asunto:** RESPUESTA A SU RECLAMO  
**Datos adjuntos:** 2015-30-0315 Resp. reclamo Sr. Cuellar.pdf

Buenas tardes:

Adjunto la respuesta al reclamo suscrito en la Unidad de Peaje Quiulla.

Saludos

Fabiola Flores



**2015-30-0315**

Lima, 16 de marzo de 2015.

Señor:  
**JAVIER EMILIO CUELLAR TORRES**  
Jr. Bolognesi N° 501 El Tambo  
Huancayo  
Junín.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 028-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 27 de febrero de 2015, en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

## Expediente N° 028-2015

Usuario: JAVIER EMILIO CUELLAR TORRES  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES  
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

### RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de marzo de 2015

#### VISTO:

El reclamo del usuario JAVIER EMILIO CUELLAR TORRES del 27 de febrero de 2015

#### CONSIDERANDO:

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES 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 27 de febrero de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Quiulla” el siguiente reclamo:

***“Me comuniqué con la señorita que estuvo a cargo del SOS 17 promediando las 18:00 horas, expresándome que en promedio de 40 minutos se aproximaría la grúa y que nunca llegó.***

***Si ofrecen un servicio deben de cumplirlo.”***

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que en ese sentido se informa al usuario que hemos realizado las averiguaciones del caso, verificando que minutos antes de su llamada, la grúa de arrastre se encontraba en camino a una atención de auxilio mecánico a 40 kilómetros de la ubicación en la que usted se encontraba y por la complejidad de dicho servicio, se le asignó el apoyo de un carro taller hasta que la grúa de arrastre culmine con la atención de su servicio. Lamentablemente cuando el carro taller acudió al Poste SOS 17 donde se recibió su llamada, no ubicó su vehículo.

Que no obstante, debemos expresarle nuestras disculpas por el evento suscitado y manifestarle que en atención a su reclamo estamos realizando las acciones correctivas para mejorar nuestros procedimientos con la finalidad de brindar un buen servicio a los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar procedente el reclamo del usuario y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por el malestar ocasionado, motivo por el cual estamos tomando las acciones correctivas necesarias a fin de brindar un buen servicio al 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 y deberá recaudar nueva prueba.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC