

## **Fabiola Flores Cardó**

---

**De:** Fabiola Flores Cardó <fabiola.flores@deviandes.com>  
**Enviado el:** lunes, 18 de enero de 2016 04:21 p.m.  
**Para:** 'bescobarc@uni.pe'  
**Asunto:** RESPUESTA A SU RECLAMO  
**Datos adjuntos:** CARTA 2016-10-0071 B.ESCOBAR.pdf

Buenas tardes:

Señor Escobar, remito la respuesta del reclamo presentado en la Unidad de Peaje Casaracra.

Atte.

**Fabiola Flores Cardó**

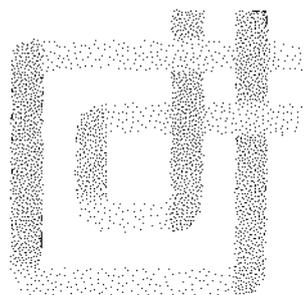
Secretaría de Infraestructura y Transportación

GOBIERNO NACIONAL

Calle General Recavaren 103 Ofic. 501

Miraflores, Lima Peru

Telf. (511) 717 -3600



**DEVIANDES**

**2016-10-0071**

Lima, 18 de enero de 2016.

Señor:  
**BRUSETT ESCOBAR CANCHAYA**

bescobarc@uni.pe

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 085-2015

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 diciembre de 2015 en la Unidad de Peaje de Casaracra

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

## **Expediente N° 085-2015**

Usuario: **BRUSETT ESCOBAR CANCHAYA**  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES  
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 14 de enero de 2016

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **BRUSETT ESCOBAR CANCHAYA**, presentado con fecha del 24 de diciembre de 2015 en la Unidad de Peaje de Casaracra.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el 27 de setiembre de 2010, mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transportes 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, el “REGLAMENTO”), publicado en el Diario Oficial “El Peruano”, el 04 de marzo de 2014.

Que, 24 de diciembre de 2015, el usuario **BRUSETT ESCOBAR CANCHAYA** interpuso en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Casaracra, el siguiente reclamo:

***“El personal que atiende las emergencias no debe insinuar el cobro de las ayuda mecánica y además el mal trato recibido por la llamada.”***

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



Que, en relación a su reclamo, debemos manifestar que nuestro personal de la Central de Atención de Emergencia y Servicios a Usuarios se encuentra totalmente instruidos de manera constante desde el momento que inician sus labores de informar a los usuarios que los servicios viales brindados por nuestra empresa son gratuitos. Asimismo, la gratuidad del servicio se encuentra publicada en cada Unidad de Peaje de nuestra Concesión, con la frase: **"no entregue propina, regale sonrisas"**, así como también, establecida en la parte frontal y posterior del ticket que se entrega al usuario al pagar peaje.

Que, respecto a la atención de nuestros operadores de la Central de Atención de Emergencia, estos se encuentran capacitados y calificados para brindar un buen servicio de calidad en cuanto a la atención de los usuarios de la vía, aplicando los estándares de calidad obtenida con Certificación ISO 9001.

Que, sin perjuicio de lo antes indicado, agradecemos vuestra comunicación y realizaremos las averiguaciones respectivas a efectos de realizar las acciones correctivas que sean necesarias con el único objetivo de brindar un buen servicio al usuario de la vía.

Por lo expuesto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

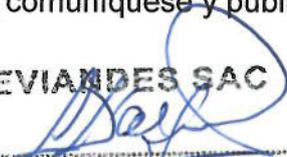
**Primero:** Informar al usuario que nuestros trabajadores se encuentran instruidos, capacitados y calificados para brindar un buen servicios al usuario, además conocen que el servicio de auxilio mecánico es gratuito, no obstante, realizaremos las averiguaciones respectivas a efectos de realizar las acciones correctivas que sean necesarias con el único objetivo de brindar un buen servicio al usuario de la vía.

**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 indicado por el usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC  
  
LUIS ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL