

2016-10-1403

Lima, 12 de diciembre de 2016.

Señor:
ALFREDO JAIME ARZAPALO OSORES

Asunto: Respuesta de reclamo de la página web

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 035-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 6 de diciembre de 2016 de la página web

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEMANDES SAC

.....
LUIS ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 035-2016

Usuario: **ALFREDO JAIME ARZAPALO OSORES**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con la facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de diciembre de 2016

VISTO:

El reclamo del usuario **ALFREDO JAIME ARZAPALO OSORES** presentado el 6 de diciembre de 2016 por la página web de DEVIANDES.

CONSIDERANDO:

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;

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.

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.

Que, con fecha 6 de diciembre de 2016, el usuario **ALFREDO JAIME ARZAPALO OSORES** interpuso en la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

“El día 06 de diciembre a horas 3:50am me acerqué a pagar mi peaje del bus que trabajó y el personal que trabaja me iso pasar un mal momento al no querer recibir mi billete que le estaba pagando aducia que estaba mal y en eso apareció

Página 1 de 2

su compañera y vio que era bueno el billete y me detuvo 15 minutos le pedí el libro de reclamos y no me quiso dar la que me atendió es Marion Edith Morales Huerta gracias por aceptar mi reclamo”

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad, por lo que se procede a la atención respectiva.

Que, el personal de DEVIANDES se encuentra debidamente capacitado para atender de manera correcta a los usuarios que transiten por el tramo concesionado, no obstante, realizaremos las investigaciones internas del caso, y de ser aplicable, se procederá con la acción correctiva que sean necesaria.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que agradecemos su reclamo, lo cual nos permitirá seguir mejorando en nuestros servicios, y lamentamos el inconveniente suscitado, para lo cual estamos realizando las investigaciones internas del caso y aplicaremos las acciones correctivas que sean necesarias.

Segundo: Contra lo resuelto en la presente resolución, 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.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

Lorena Ferrandiz

De: devi987948399@gmail.com
Enviado el: martes, 06 de diciembre de 2016 02:28 p.m.
Para: lorena.ferrandiz@deviandes.com; atencionalcliente@deviandes.com
Asunto: Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Categorías: MAGNO

Estimada: Lorena Ferrandiz
Cordial saludo

Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Fecha	martes, 06 de diciembre de 2016
Tipo Documento	DNI
Nro Documento	42204070
Usuario	Alfredo Jaime ARZAPALO OSORES
Domicilio	Jr.tahuantinsuyo 140 Carhuamayo
Correo	freddy564@hotmail.com
Telefono	945232229
Rep. Legal	
Lugar	Pagina WEB
Tipo Reclamo	Mala Atencion
Descripcion	El día 06 de diciembre a horas 3:50am me acerqué a pagar mi peaje del bus que trabajó y el personal que trabaja me iso pasar un mal momento al no querer recibir mi billete que le estaba pagando aducia que estaba mal y en eso apareció su compañera y vio que era bueno el billete y me detuvo 15 minutos le pedí el libro de reclamos y no me quiso dar la que me atendió es Marion Edith Morales Huerta gracias por aceptar mi reclamo

Se informa para su conocimiento y toma de acciones correspondientes

Atentamente,

Administrador del Sistema Gestion
DEVIANDES S.A.C.