

**2017-10-0096**

Lima, 18 de enero de 2017.

Señor:  
**ANTHONY MORALES PARRA**  
[anthonymorpe@gmail.com](mailto:anthonymorpe@gmail.com)

Asunto: Respuesta de reclamo de la página web

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 002-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 5 de enero de 2017 de la Unidad Peaje Casaracra.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



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

## **Expediente N° 002-2017**

Usuario: **ANTHONY ALBERT MORALES PARRA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio**

**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 13 de enero de 2017

### **VISTO:**

El reclamo del usuario **ANTHONY ALBERT MORALES PARRA** presentado el 5 de enero de 2017 en la Unidad de Peaje Casaracra.

### **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 5 de enero de 2017, el usuario **ANTHONY ALBERT MORALES PARRA** interpuso en la Unidad de Peaje Casaracra, el siguiente reclamo:

***“Tuve en incidente en carretera Km 49 cerca a Junín, llamaba al teléfono (01)7199911 por dos horas y nadie contestó. Me dirigía de Huancayo a Huánuco. Choque con un auto que invadió carril y estuve fuera de la carretera 3 horas sin que nadie me auxiliara. Mi carro tiene placa W3N 714”***



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, siendo esto así, la Operadora CAT I informa que en el registro de la Central de Atención de Emergencias (CAE) no obra ninguna llamada realizada del número celular 954048741 al número fijo (01)7199911 de la CAE DEVIANDES, siendo además confirmada por el área de soporte y mantenimiento.

Que, sin perjuicio de lo indicado en el párrafo precedente, agradecemos vuestro reclamo que nos permitirá mejorar con nuestros servicios de atención a los usuarios, lamentamos los inconvenientes suscitados, y realizaremos las investigaciones del caso respecto a su reclamo y de ser necesario, aplicaremos las acciones correctivas que ameriten.

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 de atención a los usuarios, asimismo, lamentamos los inconvenientes suscitados por lo que realizaremos las investigaciones del caso, a pesar que en nuestros registros de llamadas no obra que su número celular haya tratado de comunicarse con nuestra Central de Atención de Emergencias.

**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.

**DEVIANDES SAC**  
  
LUIGI ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL