



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2017-10-1024

Lima, 17 de octubre de 2017.

Señor:
JULIO DAMIAN CURASI CAMAC
Ciro Landa N° 199 Yauyos Jauja
Junín.-

Asunto: Respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 064-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 01 de octubre de 2017, en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 064-2017

Usuario: **JULIO DAMIAN CURASI CAMAC**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Defectos en la información proporcionada a los usuarios.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 17 de octubre de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **JULIO DAMIAN CURASI CAMAC** interpuesto en la unidad de peaje Quiulla el 01 de octubre de 2017.

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 S.A.C. 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, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“No es posible que hagan sus trabajos de mantenimiento sin culminar los otros porque causa un tráfico insoportable porque llevamos productos perecibles”*

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.



Que, informamos al usuario que DEVIANDES ha concluido la reparación de los sectores afectados por el fenómeno natural, extraordinario e irresistible denominado "Niño Costero" que se suscitó durante el primer trimestre del año, cuya difusión se ha realizado a través de los medios de comunicación, prensa escrita, volantes y emisoras radiales; así como también a través de las redes sociales, Facebook, twitter, página web de Deviandes.

Que, con relación al mantenimiento rutinario le informamos que este servicio lo brindamos en todo el tramo de la Concesión, pero la ejecución del mismo no genera congestión vehicular, posiblemente, el 01 de octubre de 2017 se haya presentado un accidente de tránsito, situación que no es imputable a este Concesionario, no obstante, su reclamo es importante para nosotros pues no apoya a mejorar en la calidad de nuestros servicios.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que agradecemos su reclamo pues nos permite mejorar con nuestros servicios. Asimismo, con relación al mantenimiento rutinario le informamos que este servicio lo brindamos en todo el tramo de la Concesión, pero la ejecución del mismo no genera congestión vehicular, posiblemente, el 01 de octubre de 2017 se haya presentado un accidente de tránsito, situación que no es imputable a este Concesionario, por lo que damos por atendido sus reclamo.

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 domicilio del usuario sito en Ciro Landa 194, Yauyos, Jauja.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

Ing. EFRAIN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico