



**DEVIANDES**

 (511) 717 3600

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

**2018-10-0867**

Lima, 25 de setiembre de 2018

Señor:

**JAVIER POMA REZA**

Jr. Palmas N° 343 Chilca - Huancayo  
Junin.-

Asunto: Respuesta de reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 018-2018.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de saludarlo y del mismo modo remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 06 de setiembre de 2018 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

**Expediente N° 018-2018**

Usuario: JAVIER POMA REZA  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 25 de setiembre de 2018

**VISTO:**

El reclamo del usuario JAVIER POMA REZA interpuesto el 06 de setiembre de 2018 en la Unidad de Peaje Corcona.

**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: *“Los señores que trabajan en Auxilio Mecánico es muy pésimo y desconocen cuestión de mecánica, por último no tienen las llaves y ellos me dijeron que no cambian fajas pero yo necesitaba llaves y linterna y último rato de tanta exigencia llegó un carro mecánico. Mi pregunta es cómo entran a trabajar a esa área si no tienen ese apetito de servir al usuario, el quien hace la queja es una persona con discapacidad. Ojo no tienen interés de trabajo, cuando llegó el carro me tomó mis datos y rellenó encuesta, se desapareció hasta que me queje en administrador de peaje; recién lo llamó y llegó renegado. Solicitó cambio de mecánico”.*

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 su atención.

Que, es importante indicar al usuario, que de acuerdo a lo estipulado en nuestro Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, nuestra obligación contractual se circunscribe en el caso de auxilio mecánica al traslado de vehículos que hubiera resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros, por ello nuestros colaboradores, si bien no son especialista en mecánica, tienen instrucción en la materia.

Que los servicios prestados pueden estar relacionados al cambio de llantas, arranque con pinzas, la carga de pequeña cantidad de combustible y otras relacionadas con reparaciones menores, en caso que el problema no pueda ser arreglado en el lugar, usualmente brindamos el servicio de grúa.

Que, no obstante, lamentamos el momento incomodo que ha tenido que pasar y la falta de atención adecuada de nuestro colaborador, quién debió acudirlo en todo momento hasta culminar su servicio de atención al usuario, por ello, estamos derivando toda la información a nuestra área de Recurso Humanos para la evaluación respectiva y la imposición de una sanción disciplinaria al colaborador, en caso se determine su responsabilidad.

Que, expresamos nuestras disculpas, y le indicamos que reclamos con el suyo nos ayudarán a brindar el mejor servicio a cada usuario que transite por el tramo concesionado.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que expresamos nuestras disculpas por el momento incomodo que ha tenido que pasar y la falta de atención adecuada de nuestro colaborador, quién debió acudirlo en todo momento hasta culminar su servicio de atención al usuario, por ello, estamos derivando toda la información a nuestra área de Recurso Humanos para la evaluación respectiva y la imposición de una sanción disciplinaria al colaborador, en caso se determine su responsabilidad.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al domicilio del usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL