

Expediente N° 009-2019

Usuario: **DANIEL JUAN FÉLIX HURTADO**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 26 de agosto de 2019

VISTO:

El reclamo del usuario DANIEL JUAN FÉLIX HURTADO interpuesto el 17 de agosto de 2019 en la Unidad de Peaje Corcona.

CONSIDERANDO:

Que, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“Jean Carlo Mendoza Solís, esta persona que trabaja en la caseta, es muy insolente, y me siento indignado por su conducta ofensiva. Al dirigirse a mi persona diciéndome “pasa pasa, “Estas Apurado” “Que ch.... va a pasar” retándome a pelear pese que estoy con mis hijos en mi vehículo; riéndose. Adjunta el tickets de Atención. Copia de DNI N° 43383636. Como abogado con CAL N° 52549 estaré atento a la respuesta, sin perjuicio de denunciar.*

Que, el 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, en adelante el Contrato.

Que, la Cláusula 8.7 del Contrato, establece que DEVIANDES SAC 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que, el 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, 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 inmediatamente recibido vuestro reclamo se procedió a realizar las investigaciones respectivas, y luego del cual, a aplicar las acciones correctivas, por lo que lamentamos el inconveniente suscitado con nuestro colaborador por lo que pedimos las



disculpas del caso, con el compromiso de seguir mejorando nuestros servicios a fin de que estos hechos no vuelvan a suscitarse.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar PROCEDENTE el reclamo del usuario.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que se ha procedido con las acciones correctivas.

Tercero: Hacer de conocimiento del usuario que 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 debe ser presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Cuarto: Notificar la presente resolución al usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO GROVETTO
GERENTE GENERAL