



(511) 717 3600

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

2020-10-0139

Lima, 05 de febrero de 2020.

Señor:
IVAN NICOLAS ESTRADA CORREA
Av. Huancavelica N°509 – Huancayo
Junín

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 006-2020.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla el día 01 de febrero de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 006-2020

Usuario: **IVAN NICOLAS ESTRADA CORREA**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.**

RESOLUCIÓN N° 01
Lima, 6 de febrero de 2020.

VISTO:

El reclamo del usuario **IVAN NICOLAS ESTRADA CORREA**, de fecha 01 de febrero de 2020, interpuesto en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

1. El usuario en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla señala: *"El baño de mujeres no está operativo, no tiene aviso alguno de que no funciona. Mi esposa e hija tuvieron que entrar al baño de varones, exponiéndose a enfermedades diversas. Placa W1X"*.
2. 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 DEVIANDES.
3. 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.
4. 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.
5. 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.



6. Ante todo, agradecemos al usuario vuestra comunicación y le manifestamos que todos los servicios higiénicos ubicados en la Unidad de Peaje Quiulla ya se encuentran operativos, tal como podrá verificar líneas abajo.



7. Nos disculpamos por no informar de manera clara y precisa que el servicio higiénico de mujeres se encontraba en mantenimiento, pues estábamos realizando reparaciones de cambio de piso; pero dejando siempre habilitados los demás servicios higiénicos, los cuales son limpiados y desinfectados de manera constante por nuestro personal de limpieza para mantenerlo en buenas condiciones y limpios considerando que los SS.HH son utilizados por los usuarios que transitan en vehículos particulares, buses y otros.

8. Por lo expuesto, la Gerencia General:

RESUELVE:

Primero: Declarar procedente el reclamo del usuario.

Segundo: 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.

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 GROVETTO
GERENTE GENERAL