



(511) 717 3600

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

2020-10-0200

Lima, 27 de febrero de 2020.

Señor:

FABIO PIZARRO REYES

Fabio.piz@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 009-2020.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la página Web de DEVIANDES el día 24 de febrero de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO GROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 009-2020

Usuario: **FABIO PIZARRO REYES**
Entidad Prestadora: **Deviandes S.A.C.**
Materia: **Otro.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 25 de febrero de 2020.

VISTO:

El reclamo del usuario **FABIO PIZARRO REYES** interpuesto el 24 de febrero de 2020 por la página web de DEVIANDES.

CONSIDERANDO:

1. El usuario interpone el siguiente reclamo: *"En peaje Casaracra se informó al que cobra el peaje el mal estado de vía y se preguntó por dónde debo pasar ya que los semáforos los tienen en rojo y no tuve repuesta cortes. Se solicitó libro de reclamación en oficina y no había personal en oficina estaba cerrado todo se tiene evidenciado con video. Atención pésima"*.
2. El 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.
3. 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
4. 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.
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. Con relación al mal estado de la vía, el cobrador de peaje informa que el usuario al realizar el pago de peaje le indica el mal estado de la vía en la zona de Huánuco, sobre el particular,

se informa al usuario que dicho sector no corresponde al tramo de la concesión administrado por DEVIANDES.

7. Con relación a la solicitud del Libro de Reclamaciones, informamos al usuario que nuestra Técnica Administrativa se encontraba realizando el cobro de peaje en una de las casetas por lo que no se percató de vuestro pedido, en ese sentido, le pedimos las disculpas del caso, manifestándole que los Libros de Reclamos y Sugerencias se encuentran disponibles para cada usuario en las Unidades de Peaje.
8. Con relación al semáforo que se ubica en el peaje de Casaracra y que se encontraba con la luz roja, se informa al usuario que el mismo se encuentra en mantenimiento y en el transcurso de la semana se estará culminando su reparación, por lo que lamentamos los inconvenientes suscitados.
9. Con relación a la conducta del cobrador del peaje, le expresamos nuestras disculpas y hemos procedido a realizar a nuestro colaborador una nueva inducción de atención al usuario a fin de brindar un trato adecuado.
10. Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que la vía en el sector de Huánuco no forma parte del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, administrado por DEVIANDES.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que los Libro de Reclamos y Sugerencias se encuentran disponibles en cada unidad de peaje de la concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, administrado por DEVIANDES.

Tercero: Hacer de conocimiento del usuario, el semáforo de la unidad de peaje Casaracra se encuentra en mantenimiento y en el transcurso de la semana estará operativo.

Cuarto: Hacer de conocimiento del usuario, que nuestro cobrador de peaje ha recibido nuevamente la inducción de atención al usuario, por lo que le expresamos nuestras disculpas.

Quinto: 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 será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Sexto: Notificar la presente Resolución al correo electrónico del usuario.



DEVIANDES

 (511) 717 3600

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

Sétimo: Disponer la publicación de la presente Resolución en la página web de DEVIANDES S.A.C.

Regístrese, comuníquese y publíquese.