



(511) 717 3600

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

2020-10-0457

Lima, 21 de julio de 2020.

Señor:
ROOSEVET RICHARD CONDO RAMIREZ
rcondo@liderman.com.pe

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 017-2020.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la unidad de peaje Casaracra el día 16 de julio de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente General
DEVIANDES S.A.C.

Expediente N° 017-2020

Usuario:

ROOSEVET RICHARD CONDO RAMIREZ

Entidad Prestadora:

DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES

Materia:

Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 20 de julio de 2020.

VISTO:

El reclamo del usuario **ROOSEVET RICHARD CONDO RAMIREZ** de fecha 16 de julio de 2020 interpuesto en la Unidad de Peaje Casaracra.

CONSIDERANDO:

Que, el usuario en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la unidad de peaje Casaracra señala: *“El baño de varones está totalmente sucio (excremento en el wáter) no hay jabón líquido, no hay papel en los baños. Es por estas situaciones insalubres es que las personas están expuestas a enfermarse o contagiarse de cualquier enfermedad. Se realizó las tomas fotográficas y se expondrá en la prensa”*.

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 DEVIANDES.

Que, 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.

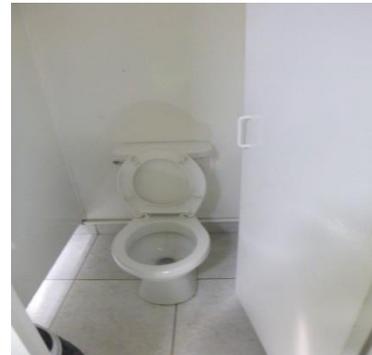
Que, con fecha 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, el REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que, 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, expresamos nuestras profundas disculpas al usuario y agradecemos vuestro reclamo puesto que nos ayudará a mejorar y realizar las acciones correctivas que sean necesarias. A este respecto, sin el afán de excusarnos de la responsabilidad, nos gustaría manifestarle el motivo por el cual encontró el baño de varones sucio, lamentablemente en atención de nuestros protocolos sanitarios, nuestra colaboradora de limpieza se encontraba de descanso médico por 15 días, y si bien durante el periodo de su descanso hemos tratado de cubrir su puesto con otro colaborador, al parecer no fue suficiente, y al tratar de hallar un reemplazo por quince días, tampoco se pudo conseguir el apoyo, suponemos que esto es por la coyuntura social a razón de pandemia mundial COVID-19 y que el trabajo de limpieza que con cierta razón, puede considerarse expuesto al contagio del COVID-19, situación que Ud. podrá entender por la coyuntura sanitaria por la que atravesamos. Es por ello que, nos resultó difícil contar con personal que desee trabajar por los 15 días. Sin embargo, a través de

un tercero se realizó la limpieza dejando un día durante el tiempo de descanso de nuestra colaboradora.

Que, sin embargo, nuestra colaboradora de limpieza con el alta de nuestro medico ocupacional, al día siguiente de su reclamo, se ha reincorporado a sus labores en la Unidad de Peaje Casaracra y se ha tomado nota y coordinado con ella para que los baños se encuentren en óptimas condiciones y al servicio de los usuarios.



Que, realmente esperamos que no vuelva a pasar un mal momento, y si tuviera que padecer por el mismo percance favor comuníquese inmediatamente con nosotros o nuestros técnicos administrativos de peaje para dar una solución inmediata y aplicar las acciones correctivas.

Por lo expuesto, la Gerencia General.

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que expresamos nuestras más sinceras disculpas y al mismo tiempo manifestarle que inmediatamente hemos realizado las acciones correctivas respectivas, por lo que los servicios higiénicos de la unidad de peaje Casaracra los encontrará en óptimas condiciones y al servicio de los usuarios.

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 correo electrónico 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 Croveto
Gerente General
DEVIANDES S.A.C.