



(511) 717 3600

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

**2020-10-0470**

Lima, 27 de julio de 2020.

Señor:

**Jean Jesus Soto Sanchez**

[jeanjesus17@hotmail.com](mailto:jeanjesus17@hotmail.com)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 019-2020.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo para remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en nuestra página Web el día 23 de julio de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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



(511) 717 3600

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

## **Expediente N° 019-2020**

Usuario: **SOTO SANCHEZ, JEAN JESUS**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Otro**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 27 de julio de 2020

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **SOTO SANCHEZ, JEAN JESUS** interpuesto el 23 de julio de 2020 en la página web de DEVIANDES.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“Buenas Tardes, estoy llamando al número que sale en su página de atención Para poder renovar la Tarifa Diferenciada de mi auto pero estoy horas llamando y no contestan En la página de Provias si tienen para acceder al link para renovar la tarifa diferenciada pero de ustedes no lo encuentro Por favor necesito renovar la tarifa diferenciada de mi auto del PEAJE DE CORCONA”*.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario es improcedente por cuanto el objeto del reclamo interpuesto no se encuentra tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del REGLAMENTO, puesto que el trámite de renovación de la Tarifa Diferenciada no es de competencia de DEVIANDES S.A.C.
6. Que, no obstante, informamos al usuario que dada la Pandemia Mundial COVID-19, el número telefónico de la Sede Central todavía no se encuentra disponible, por lo que si Usted desea comunicarse con nuestra empresa podrá realizarlo a través de los teléfonos de atención de emergencia 965401911, 951504911 y (01)7199911 QUE SE ENCUENTRAN IMPRESO EN EL DORSO DE TODOS LOS COMPROBANTES DE PAGO

Página 1 de 2

DE PEAJE o al correo electrónico de [atencionalcliente@deviandes.com](mailto:atencionalcliente@deviandes.com), los cuales se encuentran debidamente publicados en nuestra página web.

7. Que, respecto a la solicitud de información para la renovación de su tarifa diferenciada, tal como es de su conocimiento este trámite se realiza directamente con el Ministerio de Transportes siendo competencia de Provías Nacional, no siendo necesario comunicación con la Concesionaria, por lo que le recomendamos realizar su solicitud de renovación directamente con dicha entidad.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de la empresa,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente 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 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 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 Crovetto**  
Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.