



(511) 717 3600

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

2021-10-0844

Lima, 23 de noviembre de 2021.

Señor:
GUILLE PAUL LEWIA ALIAGA INCHA
paulloisplay@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 031-2021.

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 Quiulla el día 14 de noviembre de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


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

Expediente N° 031-2021

Usuario: **PAUL LEWIA ALIAGA INCHA**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 22 de noviembre de 2021

VISTO:

El reclamo del usuario **PAUL LEWIA ALIAGA INCHA** presentado el 14 de noviembre de 2021 en la Unidad de Peaje QUIULLA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“En el carril de ingreso f/4 presenta un hueco enorme donde se introdujo las lentes de mi vehículo dando como consecuencia ruptura de tipo del carta de mi vehículo. De continuar con este inconveniente no pagaré peaje y procederé a denunciar la falta de mantenimiento de las vías. W1Y039.”*
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 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 10° del Reglamento, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.
6. Que, informamos al USUARIO que de acuerdo a nuestro cronograma de conservación vial próximamente estaremos iniciando el mantenimiento de la vía de la unidad de peaje Quiulla. Debido a las continuas lluvias los daños del pavimento se han incrementado pero ya estamos tomando las acciones respectivas. Expresamos nuestras disculpas y los inconvenientes suscitados, Agradecemos vuestra comunicación la misma que será atendida a la brevedad.
7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente 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 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 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.