



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2022-10-0878

Lima, 15 de noviembre de 2022.

Señor:
MIGUEL OLASCOAGA BARZOLA

obmalucho@gmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 020-2022.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 01 de noviembre de 2022 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 020-2022

USUARIO: MIGUEL OLASCOAGA BARZOLA
ENTIDAD PRESTADORA: DEVIANDES S.A.C.
MATERIA: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 15 de noviembre de 2022

VISTO:

El reclamo del usuario interpuesto el 01 de noviembre de 2022 en la Unidad de Peaje Corcona.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Que en la caseta numero 2 a cargo de la señorita Pamela Rosas Crispín no me quiso recibir el billete de veinte soles por estar sucio ya que menciona no recibe billetes sucios. Que la empresa ponga sus avisos que no reciben billetes sucios."*
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 DEVIANDES 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, mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, el REGLAMENTO).
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 luego de la revisión del billete se advierte una mancha en la parte superior, pero que permite distinguir el sello de agua, el hilo de seguridad y tinta que cambia de color, por lo que el billete se encuentra en buen estado. Lamentablemente, dado a que la empresa recaudadora de caudales ha estado realizando observaciones a los billetes, nuestra colaboradora



(511) 717 3600
Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

ha tenido una confusión, razón por la cual le expresamos nuestras disculpas y le manifestamos que estamos reforzando las inducciones a nuestros colaboradores.

7. Finalmente, agradecemos su reclamo pues nos permite mejorar nuestros procesos de atención al cliente y de esa manera reforzar nuestras capacitaciones.
8. Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

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