



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2023-10-0157

Lima, 13 de febrero de 2023.

Señor:
JUAN YUNGO ESPINAL
Alfonzo Ugarte Mz. 24 Lt. 15 San Gerónimo de Surco.
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 003-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 28 de enero de 2023 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Atte Juan Yungo Espinal

D 14109808207 -

16/02/23 

Expediente N° 003-2023

Usuario: **JUAN YUNGO ESPINAL**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 08 de febrero de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 28 de enero de 2023 en la Unidad de Peaje Corcona.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Giovanna Pamela Rosas. Yo Juan Grancisco Llunjo E. Mi reclamo por motivo de mala atención hacia mi persona siempre de manera constante. Yo prefiero que cambien otro personal porque siempre es muy malcriada y no tiene noción de trabajar. BFJ931. 12:25pm"*.
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, luego de la verificación de los videos respectivos expresamos al usuario nuestras disculpas por el comportamiento inadecuado de la colaboradora Pamela Rosas. El área de Recursos Humanos se encuentra registrando la información para el procedimiento disciplinario respectivo. No obstante, estamos reforzando nuestras inducciones de atención a los usuarios con la finalidad de poder brindar un mejor servicio.



7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

Primero: Declarar procedente en parte el reclamo del usuario en el sentido de inadecuado comportamiento de la colaboradora Pamela Rosas. Manifiestarle que estamos reforzando las inducciones de atención a los usuarios a nuestros colaboradores y aplicaremos las medidas correctivas que sean necesarias en cumplimiento a la normatividad vigente.

Segundo: Hacer de conocimiento del USUARIO, que contra la presente resolución, podrá interponer los medios impugnatorios señalados en el artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversia de OSITRAN, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, la cual deberá ser dirigida a la Gerencia General de DEVIANDES S.A.C.

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