



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2023-10-0948

Lima, 09 de octubre de 2023.

Señor:
MANUEL MATEO SEGURA HUAMALIAS
manuelsegura1965@gmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 025-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 03 de octubre de 2023 en nuestra página web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 025-2023

Usuario: **MANUEL MATEO SEGURA HUAMALIAS**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 09 de octubre de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 03 de octubre de 2023 a través de la página web de DEVIANDES.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"El conductor de la AMBULANCIA, se ha estacionado en un área rígida, donde mi persona amablemente le ha solicitado que no podía estacionarse y se le explico donde sí, podía ir a estacionarse. En eso mi persona para volver al lugar el conductor seguía estacionado y nuevamente voy a decirle que no puede estar estacionado en esa área. En ese momento el señor conductor de la ambulancia se puso en una actitud prepotente, matonesca, malcriado, ¡detallo todo lo dicho por el señor! Eres un pobre huevón, no sirves para nada, que no le joda, que él se estaciona donde le dé la gana, que le llegó a su parte íntima, que incluso yo no soy nadie para decirle nada que soy un simple empleado y que no le joda y que él podría hacerme votar de mi cargo (puesto de trabajo). Cuando me disponía a tomarle la foto y diciéndole que voy a poner una queja, empezó hacer con el dedo señas obscenas de insulto. Mi consulta es: ¿Cómo la empresa puede tener personas con ese estado mental, no hay personal de recursos humanos capacitados para contratar personas actas para cada puesto de trabajo...? Este tipo de personal brinda mala imagen a su institución."*
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, DEVIANDES expresa su agradecimiento al usuario por el reclamo presentado pues de esta manera puede supervisar y contralar las actividades que realiza la empresa que brinda el servicio de atención en la ambulancia de DEVIANDES. Efectivamente, luego de haberse recibido la información de la empresa contratista, ésta ha concluido que se cometieron faltas y ha impuesto la sanción respectiva al piloto de la ambulancia con la finalidad de corregir y rectificar su conducta; así como también ha generado acciones correctivas.
7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

Primero: Declarar procedente el reclamo del usuario.

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

FRANCESCO D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL