

**2015-10-0644**

Lima, 06 de julio de 2015.

Señor:  
**ANTONIO MIGUEL DEL SOLAR TOMATIS**  
Av. Defensor del Morro N° 1632  
Chorrillos  
Lima  
[antoniodeldolarcomatis@gmail.com](mailto:antoniodeldolarcomatis@gmail.com)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 049-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 19 de junio de 2015 en la U.P. Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
-----  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
GERENTE GENERAL



**Expediente N° 049-2015**

Usuario: **ANTONIO DEL SOLAR TOMATIS**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad de prestación de los servicios**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 01 de julio de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario ANTONIO DEL SOLAR TOMATIS del 19 de junio de 2015.

**CONSIDERANDO:**

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que la Cláusula 8.7 del 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.

Que el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que el 19 de junio de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Corcona” el siguiente reclamo:

***“La mala atención al realizar el pago y realiza el vuelto. Rosario Orosco.”***

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que en ese sentido, se informa que hemos revisado nuestros registros y observamos que la atención del cobro de peaje se realizó en promedio de un minuto, tiempo menor al permitido contractualmente.

Que con relación a la mala atención recibida, le comunicamos que realizaremos las investigaciones internas del caso y aplicaremos las acciones correctivas que sean necesarias a fin de que este incidente no vuelva ocurrir.

Qué asimismo, seguiremos instruyendo al personal administrativo a cumplir con el protocolo de atención y política de calidad de DEVIANDES.

Que por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO, corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario que agradecemos su reclamo, lo cual nos permitirá seguir mejorando en nuestros servicios, y lamentamos el inconveniente suscitado, para lo cual estamos realizando las investigaciones internas del caso y aplicaremos las acciones correctivas que sean necesarias.

**Segundo:** Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

**Quinto:** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC