

**2017-10-0297**

Lima, 8 de marzo de 2017.

Señora:  
**MARIO MONTEVERDE POMAREDA**

[gerenciageneral@grupomonteverde.com](mailto:gerenciageneral@grupomonteverde.com)

Asunto: Respuesta de reclamo presentado por la pág. web de Deviandes

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 011-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 25 de febrero de 2017 presentado por la pág. web de Deviandes.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 011-2017**

Usuario: **MARIO MONTEVERDE POMAREDA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **OTRO**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 8 de marzo de 2017

**VISTO:**

El reclamo del usuario **MARIO MONTEVERDE POMAREDA** presentado el 25 de febrero de 2017 a través de la página web DEVIANDES.

**CONSIDERANDO:**

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;

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.

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.

Que, con fecha 25 de febrero de 2017, el usuario **MARIO MONTEVERDE POMAREDA** interpuso a través de la página web DEVIANDES, el siguiente reclamo:

*“Estimados señores deja mucho que desear en cuanto a cultura y educación los letreros de los Libros de Reclamaciones que están en el peaje de Corcona de bajada a Lima y en el de Casaracra, hacia La Oroya dice ... a su Disposición...las dos con "C" y debe ser DISPOSICIÓN, la primera con "S" y la segunda con "C". por favor corrijanlos a la brevedad.”*

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario no cumple con los requisitos de admisibilidad por no enmarcarse dentro de la materia de reclamo establecida en el artículo 4° del REGLAMENTO.

Página 1 de 2



Que, a pesar de no ser admisible el reclamo presentado por el usuario, consideramos necesario dar la respuesta al mismo.

Que, agradecemos la comunicación del usuario pues efectivamente hemos corroborado que existe un error ortográfico en el cartel de publicidad del Libro de Reclamaciones, ante lo cual estamos procediendo a la corrección respectiva.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** El reclamo del usuario no cumple con los requisitos de admisibilidad por no enmarcarse dentro de la materia de reclamo establecida en el artículo 4° del REGLAMENTO, por lo que se declara inadmisibile el reclamo del usuario, sin embargo, queremos manifestar al usuario que tomaremos atención a vuestra recomendación y procederemos a la rectificación respectiva.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario que agradecemos su comunicación pues efectivamente hemos corroborado que existe un error ortográfico en el cartel de publicidad del Libro de Reclamaciones, ante lo cual estamos disponiendo la corrección respectiva.

**Tercero:** Contra lo resuelto en la presente resolución, 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.

**Cuarto:** Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



**Lorena Ferrandiz**

**De:** dev987948399@gmail.com  
**Enviado el:** sábado, 25 de febrero de 2017 08:33 a.m.  
**Para:** lorena.ferrandiz@deviandes.com; atencionalcliente@deviandes.com  
**Asunto:** Reclamo Presentado en la Pagina WEB

**Categorías:** LORENA

Estimada: Lorena Ferrandiz  
 Cordial saludo

Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Fecha	sábado, 25 de febrero de 2017
Tipo Documento	DNI
Nro Documento	21069911
Usuario	Mario Monteverde Pomareda
Domicilio	Molino del Am0 167 Tarma
Correo	gerenciageneral@grupomonteverde.com
Telefono	964689066
Rep. Legal	
Lugar	Pagina WEB
Tipo Reclamo	Otros
Descripcion	Estimados señores deja mucho que desear en cuanto a cultura y educación los letreros de los Libros de Reclamaciones que están en el peaje de Corcona de bajada a Lima y en el de Casaraca, hacia La Oroya dice ... a su Disposición...las dos con "C" y debe ser DISPOSICIÓN, la primera con "S" y la segunda con "C". por favor corríjanlos a la brevedad.

Se informa para su conocimiento y toma de acciones correspondientes

Atentamente,

Administrador del Sistema Gestion  
 DEVIANDES S.A.C.

