



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

**2017-10-0971**

Lima, 26 de setiembre de 2017.

Señor:

**LUIS GOMEZ ARTICA**

Calle Mercaderes N° 186 Santiago de Surco  
Lima.-

[petroamazonasperu@gmail.com](mailto:petroamazonasperu@gmail.com)

Asunto: Respuesta a su reclamo presentado por la pág. web.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 062-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 08 de setiembre de 2017, por la pág. web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
DEVIANDES SAC  
LUIS ALFONSO CIRO LETTO  
GERENTE GENERAL



(511) 717 3600

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

### Expediente N° 062-2017

Usuario: **LUIS GOMEZ ARTICA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Defectos en la información proporcionada a los usuarios.**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 26 de setiembre de 2017

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **LUIS GOMEZ ARTICA** interpuesto en la página web de DEVIANDES el 08 de setiembre de 2017.

#### **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 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.

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, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“Estimados Señores: Agradeceré mucho, que haya una mejor información a la población, usuario de la vía de la carretera central, de las restricciones en la ruta por los trabajos que están realizando, para poder tener en consideración las demoras de llegadas y salidas de unidades. Gracias”*



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

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.

Que, informamos al usuario que DEVIANDES viene realizando la reparación de los sectores afectados por el fenómeno natural, extraordinario e irresistible denominado "Niño Costero" que se suscitó durante el primer trimestre del año y hemos realizado la difusión de los trabajos que estamos ejecutando a través de los medios de comunicación, prensa escrita, volantes y emisoras radiales; así como también a través de las redes sociales, Facebook, twitter, página web de DevianDES.

Que, no obstante, su reclamo es importante para nosotros pues nos ayuda a mejorar en la calidad de nuestros servicios.

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

#### RESUELVE:

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que agradecemos su reclamo pues nos permite mejorar con nuestros servicios. Asimismo, le informamos al usuario que las reparaciones que hemos venido ejecutando han sido debidamente comunicadas a través de los medios de prensa escrita, volantes y redes sociales, por lo que damos por atendido su reclamo.

**Segundo:** 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.

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

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

  
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico



ACTA DE NOTIFICACIÓN DE RECLAMOS  
DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C.

Nº 000101

DEL DOCUMENTO A NOTIFICAR

USUARIO:

Luis Gómez Artica

DOMICILIO:

Mercaderes 186 Surco

Nº RESOLUCION:

DEL NOTIFICADOR

NOMBRE DEL NOTIFICADOR:

Abraham Ticono Fuentes

DNI DEL NOTIFICADOR:

40034586

FECHA DE NOTIFICACION:

26/09/17

HORA DE NOTIFICACION:

10:42 a.m

DATOS DEL INMUEBLE

COLOR DE CASA/Nº DE PISOS:

Restaurante

OTROS DATOS:

NO LO CONOCEN

RECEPCION DE DOCUMENTO:

NEGATIVA A RECIBIR \_\_\_\_\_

ENTREGA A FAMILIAR U OTRA PERSONA \_\_\_\_\_ (\*)

CONSIGNADO AUSENTE \_\_\_\_\_ (\*\*)

(\*) Nombre del Familiar o persona \_\_\_\_\_ DNI \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL NOTIFICADOR

(\*\*) NO LO ENCONTRAMOS EN SU DOMICILIO, RETORNAREMOS EN SEGUNDA VISITA EL DÍA \_\_\_\_\_ DEL MES DE \_\_\_\_\_ DEL AÑO \_\_\_\_\_, A LAS \_\_\_\_\_ HORAS

DEVIANDES S.A.C.