



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2017-10-1062

Lima, 3 de noviembre de 2017.

Señor:
WILBER CHARLES JULIAN HUAMAN
wilmerJ.H.3@gmail.com

Asunto: Respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 065-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 15 de octubre de 2017, en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 065-2017

Usuario: **WILBER CHARLES JULIAN HUAMAN**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Calidad y oportuna prestación del servicio**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 30 de octubre de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **WILBER CHARLES JULIAN HUAMAN** interpuesto en la unidad de peaje Quiulla el 15 de octubre 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: *“Limpiar el Km. 70 aprox. pasando frente matachico por el derrame de brea aprox. km. 70 esto genera mala maniobra ya que está en una curva.”*

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 inmediatamente de recibido su reclamo, procedimos a realizar la verificación respectiva, encontrando efectivamente en el Km. 70 aproximadamente, presencia de brea en el pavimento, procediéndose a su limpieza, lo cual se puede corroborar en las siguiente imágenes:



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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que agradecemos su reclamo pues nos permite mejorar con nuestros servicios, informándoles que hemos realizado la limpieza del km. 70 aproximadamente, del Sub Tramo 2 La Oroya – Huancayo, por lo que declaramos procedente 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 wilmerJ.H.3@gmail.com.

Cuarto: 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