



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

**2019-10-0904**

Lima, 28 de noviembre de 2019.

Señor:  
**Elvis Laureano Godoy**  
Psj. Aliaga 130 – El Tambo – Huancayo  
Junín

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 014-2019.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla el día 16 de noviembre de 2019.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

### **Expediente N° 014-2019**

Usuario: **ELVIS LAUREANO GODOY**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 27 de noviembre de 2019

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **ELVIS LAUREANO GODOY** de fecha 16 de noviembre de 2019 interpuesto en la Unidad de Peaje Quiulla.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el usuario en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la unidad de peaje Quiulla señala: *"Mi reclamo es que no hay trato del personal ya que la señorita no tiene trato para atender en una caseta es un personal renegada sin pensar que nosotros como transportistas venimos de lejos a veces cansados ya que varias oportunidades mal trato a los transportistas"*.

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 DEVIANDES.

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, 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 agradecemos vuestra comunicación lo cual nos permitirá mejorar nuestros servicios, asimismo, estamos realizando las investigaciones respectivas respecto de



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

la conducta de nuestra colaboradora, y de corresponder, procederemos de conformidad a las normas laborales vigentes y nuestro Reglamento Interno de Trabajo.

**RESUELVE:**


Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que realizaremos las investigaciones respectivas respecto de la conducta de nuestra colaboradora, y de corresponder, procederemos de conformidad con las normas laborales vigentes y nuestro Reglamento Interno de Trabajo.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que 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 debe ser presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese

DEVIANDES SAC  
  
.....  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL