



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2022-10-0748

Lima, 04 de octubre de 2022.

Señor:
HUGO GUTIERREZ SANCHEZ
gsanchez2603@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 018-2022.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 15 de setiembre de 2022 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL



(511) 717 3600

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

Expediente N° 018-2022

Usuario: **HUGO GUTIERREZ SANCHEZ**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de DEVIANDES**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 03 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 15 de setiembre de 2022 en la unidad de peaje Corcona.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Solicito se haga el pintado de los rompe muelles toda vez que están sin pintar y malogra el vehículo”*
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Que, comunicamos al usuario que el pintado de las gibas o “rompe muelles” se encuentra programado dentro de nuestro Plan de Mantenimiento rutinario, y estos se vienen ejecutando repetidamente de forma bimensual, asimismo, como parte de nuestra mejora continua, le informamos que existen gibas que no están bajo nuestra responsabilidad pero por brindar una mejora al usuario esta actividad formará parte de nuestro mantenimiento rutinario., adjuntamos a la presente un anexo fotográfico donde se aprecia la ejecución del pintado de distintas gibas existentes en el Subtramo 1: Puente Ricardo Palma-La Oroya realizado en el mes de setiembre del presente año.
7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,



(511) 717 3600

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

RESUELVE:

Primero: Declarar procedente el reclamo del usuario.

Segundo: Hacer de conocimiento del USUARIO, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente resolución al 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