



(511) 717 3600

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

**2022-10-0957**

Lima, 07 de diciembre de 2022.

Señor:  
**JOHON RICHARD MUNGUÍA NINAHUANCA**  
[munguia\\_1000@hotmail.com](mailto:munguia_1000@hotmail.com)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 023-2022.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 20 de noviembre de 2022 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
**Luigi D'Alfonso Crovetto**  
Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.

## **Expediente N° 023-2022**

USUARIO: **JOHON RICHARD MUNGUIA NINAHUANCA**  
ENTIDAD PRESTADORA: **DEVIANDES S.A.C.**  
MATERIA: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 07 de diciembre de 2022

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario interpuesto el 20 de noviembre de 2022 en la Unidad de Peaje Quiulla.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“El reductor de velocidad de Lima a Jauja no está bien iluminado, no hay luz. Deben colocar reflectores o cintas reflectivas. Casi ocasiona accidente.”*
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 DEVIANDES S.A.C.
3. 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.
4. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, el REGLAMENTO).
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, el 23 de noviembre de 2022, nos comunicamos vía telefónica con el usuario quien nos señaló que antes de pasar por el Peaje de Quiulla dirección, La Oroya – Huancayo, se encontró con una giba sin señalización y poca visibilidad. Su molestia del usuario es que ocurra algún accidente en la vía.

7. Que, luego de la verificación respectiva, la Jefatura de Mantenimiento y Operaciones de DEVIANDES coordinó el pintado de la giba y la reposición de la señalización respectiva.

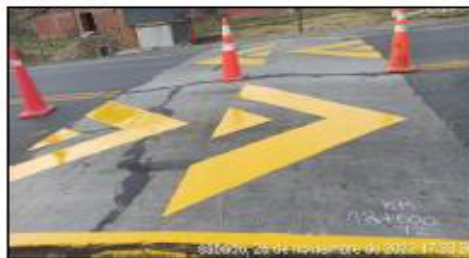
**20/11/2022**

**Antes**



**26/11/2022**

**Ahora**



**20/11/2022**

**Antes**



**30/11/2022**

**Ahora**



8. Que, por tal motivo aceptamos el reclamo del usuario e inmediatamente procedimos a atenderlo. Asimismo, agradecemos al usuario vuestro reclamo pues nos permite mejorar nuestros procesos y llevar un control respectivo.
9. Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

**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.



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

**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  
DEVIANDES S.A.C.