



Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:  
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo -  
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

**2014-30-0084**

**CARGO**

Lima, 17 de Enero de 2014

Señor:

**GUILLERMO VILLAR ISLA**

Pasaje Simón Bolívar Mza. G, Lote 5, Lampa de Oro Urb. Palao, distrito de San Martín de Porres  
Lima

Asunto: Respuesta a su reclamo

Referencia: Resolución N° 01, Expediente 0023-2013

De nuestra consideración:

~~Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de alcanzar adjunto a la presente la Resolución N° 1, con relación a su reclamo formulado el día 28 de diciembre de 2013, en el Peaje de Corcona.~~

Sin otra particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
**DEVIANDES S.A.C.**

**GONZALO VALDEZ ORREGO**  
Apoderado

02  
FOLIOS 1-13-19871130  
CARGO ADJUNTO  
JUR\_R62- OLVA COURIER

151-0159158



Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:  
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo -  
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

**2014-30-0084**

Lima, 17 de Enero de 2014

Señor:

**GUILLERMO VILLAR ISLA**

Pasaje Simón Bolívar Mza. G, Lote 5, Lampa de Oro Urb. Palao, distrito de San Martín de Porres  
Lima

Asunto: Respuesta a su reclamo

Referencia: Resolución N° 01, Expediente 0023-2013

De nuestra consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de alcanzar adjunto a la presente la Resolución N° 1, con relación a su reclamo formulado el día 28 de diciembre de 2013, en el Peaje de Corcona.

Sin otra particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES S.A.C.**

**GONZALO VALDEZ ORREGO**  
Apoderado



**Expediente N° 023-2013**

Usuario: GUILLERMO VILLAR ISLA  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamo relacionado con el cobro de peaje

**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 17 de enero de 2014

**VISTOS:**

El reclamo del usuario GUILLERMO VILLAR ISLA de fecha 28 de diciembre de 2013 y el Informe N° E-31-001 de fecha 9 de enero de 2014 emitido por la señora Milagros Marroquín H, Coordinadora de Peajes de DEVIANDES S.A.C.

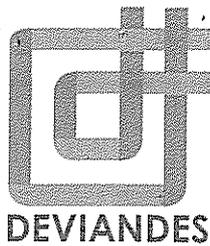
**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Contrato de Concesión suscrito el 27 de setiembre de 2010, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (el CONCEDENTE) otorga en Concesión a la empresa DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C – DEVIANDES, el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco (CONTRATO DE CONCESION).

Que, la Clausula 8.10 del CONTRATO DE CONCESION señala que el inicio de la Explotación de la Concesión deberá producirse al día siguiente de la fecha de suscripción de la primera Acta de Entrega Parcial de Bienes, referida a la entrega simultánea de las unidades de peaje existentes a favor del CONCESIONARIO, acto que le dará derecho al cobro de las Tarifas indicadas en la Cláusula 9.4 y 9.5.

Que, asimismo, la Clausula 9.1 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que: *“El cobro de la Tarifa se efectuará a través de las unidades de peaje las cuales comenzarán a ser explotadas por el CONCESIONARIO en las fechas indicadas en la Cláusula 9.4”*, estableciéndose como la Ubicación de la Unidad de Peaje de Corcona en el Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya en la progresiva 048+500.





Que, con fecha 24 de diciembre de 2013 el usuario GUILLERMO VILLAR ISLA HUERTA, identificado con D.N.I. N° 22404283, interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES S.A.C. ubicado en la Unidad de Peaje de Corcona el siguiente reclamo: ***“Pague con 100 Soles al Recaudador Giancarlo Mendoza Solis por el peaje, dicho recaudador me cobro 55 Soles por el peaje negándose a dar mi vuelto. No es posible este robo y pasare a denunciar al Recaudador a la Comisaría de Ricardo Palma y sus supervisor avalando un robo descarado llamándose el Sr. Jhonny Tapia Figueroa”.***

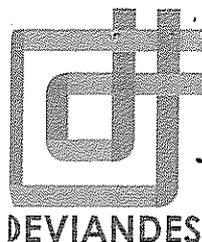
Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES S.A.C. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN, el reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, a través del Informe N° E-31-001 de fecha 9 de enero de 2014 emitido por la Coordinadora de Peajes de DEVIANDES S.A.C. se nos informa que el día 28 de diciembre de 2013 a las 23:07 horas hace su paso por la Caseta de Peaje 5 de la Unidad de Peaje Corcona el usuario GUILLERMO VILLAR ISLA siendo atendido por el Cobrador de Turno Giancarlo Mendoza Solis. El usuario entregó un billete de S/.100 Nuevos Soles para que se cobre S/.4.80 Nuevos Soles, que es lo que corresponde a la categoría del vehículo del usuario.

Que, asimismo, en el citado informe se indica que posteriormente a la 01:29 horas del día 29 de diciembre de 2013, el usuario GUILLERMO VILLAR ISLA regresa a la Unidad de Peaje Corcona reclamando de manera agresiva tanto de forma verbal y física al Cobrador Giancarlo Mendoza Solis que le habían entregado su vuelto faltando S/. 50.00 Nuevos Soles. El Técnico Administrativo, Jhony Tapia Figueroa explicó al usuario que al realizar el arqueo de caja se encontró conforme no existiendo un saldo a favor. Ante dicha situación intervino el Sub Oficial Carrasco de la Policía de Carreteras, quien trato de calmar al usuario manifestándole que presente su denuncia, pero el usuario continuaba con sus agresiones verbales señalando que el Técnico Administrativo avalaba el robo del cobrador.

Que, en las conclusiones del Informe N° E-31-001, la Coordinadora de Peajes señala que luego de la revisión de los documentos y visualización de los videos concluye que el usuario ha podido verificar su vuelto ya que permanece aproximadamente 12 segundos entre lo que recibe y se retira de la ventanilla de





atención, tal como se muestra en el video que adjunta a su informe. Asimismo, señala que en cada ventanilla de las casetas de Cobro de Peaje se muestra un aviso que dice: Sr. Usuario, verificar su vuelto antes de retirarse de la ventanilla, y finalmente, el reclamo del usuario se da después de más de dos (2) horas.

Que, mediante Memorando ME-2014-30-007 de fecha 17 de enero de 2014, el Gerente de Operaciones señala que conforme a los hechos descritos en Informe N° E-31-001, el reclamo del usuario debe ser declarado improcedente.

Que, por lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES corresponde a la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES S.A.C. conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES S.A.C.,

**SE RESUELVE:**

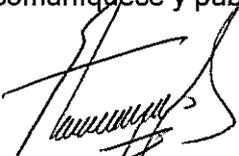
**Primero.-** Declarar IMPROCEDENTE el reclamo del usuario GUILLERMO VILLAR ISLA en atención a las consideraciones antes descritas.

**Segunda.-** Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario GUILLERMO VILLAR ISLA 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 Técnica y Operativa de DEVIANDES S.A.C. y deberá recaudar nueva prueba.

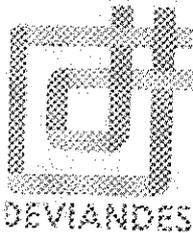
**Tercera.-** Notificar la presente resolución, al usuario GUILLERMO VILLAR ISLA en la dirección: Pasaje Simón Bolívar Mza. G, Lote 5, Lampa de Oro Urb. Palao, distrito de San Martín de Porres, que indico por vía telefónica o en la dirección Jr. Huánuco N° 917, Barrios Altos, Lima

**Cuarta:** Disponer la publicación de la presente resolución, en la página web de DEVIANDES S.A.C.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC

  
DEVIANDES SAC  
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico



Control de Conexión del Tramo 2 de IRSA Centro:  
Fuente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo -  
La Oroya - Dv. Carre de Pasco

**2014-30-0084**

Lima, 17 de Enero de 2014

Señor:

**GUILLERMO VILLAR ISLA**

Pasaje Simón Bolívar Mza. G, Lote 5, Lampa de Oro Urb. Palao, distrito de San Martín de Porres  
Lima

Asunto: Respuesta a su reclamo

Referencia: Resolución N° 01, Expediente 0023-2013

De nuestra consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de alcanzar adjunto a la presente la Resolución N° 1, con relación a su reclamo formulado el día 28 de diciembre de 2013, en el Peaje de Corcona.

Sin otra particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES S.A.C.**

**GONZALO VALDEZ ORREGO**  
Apoderado



**Expediente N° 023-2013**

Usuario: GUILLERMO VILLAR ISLA  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamo relacionado con el cobro de peaje

**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 17 de enero de 2014

**VISTOS:**

El reclamo del usuario GUILLERMO VILLAR ISLA de fecha 28 de diciembre de 2013 y el Informe N° E-31-001 de fecha 9 de enero de 2014 emitido por la señora Milagros Marroquin H, Coordinadora de Peajes de DEVIANDES S.A.C.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Contrato de Concesión suscrito el 27 de setiembre de 2010, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (el CONCEDENTE) otorga en Concesión a la empresa DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C – DEVIANDES, el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco (CONTRATO DE CONCESION).

Que, la Clausula 8.10 del CONTRATO DE CONCESION señala que el inicio de la Explotación de la Concesión deberá producirse al día siguiente de la fecha de suscripción de la primera Acta de Entrega Parcial de Bienes, referida a la entrega simultánea de las unidades de peaje existentes a favor del CONCESIONARIO, acto que le dará derecho al cobro de las Tarifas indicadas en la Cláusula 9.4 y 9.5.

Que, asimismo, la Clausula 9.1 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que: *"El cobro de la Tarifa se efectuará a través de las unidades de peaje las cuales comenzarán a ser explotadas por el CONCESIONARIO en las fechas indicadas en la Cláusula 9.4"*, estableciéndose como la Ubicación de la Unidad de Peaje de Corcona en el Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya en la progresiva 048+500.





Que, con fecha 24 de diciembre de 2013 el usuario GUILLERMO VILLAR ISLA HUERTA, identificado con D.N.I. N° 22404283, interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES S.A.C. ubicado en la Unidad de Peaje de Corcona el siguiente reclamo: ***"Pague con 100 Soles al Recaudador Giancarlo Mendoza Solis por el peaje, dicho recaudador me cobro 55 Soles por el peaje negándose a dar mi vuelto. No es posible este robo y pasare a denunciar al Recaudador a la Comisaría de Ricardo Palma y sus supervisor avalando un robo descarado llamándose el Sr. Jhonny Tapia Figueroa"***.

~~Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES S.A.C. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN, el reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad.~~

Que, a través del Informe N° E-31-001 de fecha 9 de enero de 2014 emitido por la Coordinadora de Peajes de DEVIANDES S.A.C. se nos informa que el día 28 de diciembre de 2013 a las 23:07 horas hace su paso por la Caseta de Peaje 5 de la Unidad de Peaje Corcona el usuario GUILLERMO VILLAR ISLA siendo atendido por el Cobrador de Turno Giancarlo Mendoza Solis. El usuario entregó un billete de S/.100 Nuevos Soles para que se cobre S/.4.80 Nuevos Soles, que es lo que corresponde a la categoría del vehículo del usuario.

Que, asimismo, en el citado informe se indica que posteriormente a la 01:29 horas del día 29 de diciembre de 2013, el usuario GUILLERMO VILLAR ISLA regresa a la Unidad de Peaje Corcona reclamando de manera agresiva tanto de forma verbal y física al Cobrador Giancarlo Mendoza Solis que le habían entregado su vuelto faltando S/. 50.00 Nuevos Soles. El Técnico Administrativo, Jhony Tapia Figueroa explicó al usuario que al realizar el arqueo de caja se encontró conforme no existiendo un saldo a favor. Ante dicha situación intervino el Sub Oficial Carrasco de la Policía de Carreteras, quien trato de calmar al usuario manifestándole que presente su denuncia, pero el usuario continuaba con sus agresiones verbales señalando que el Técnico Administrativo avalaba el robo del cobrador.

Que, en las conclusiones del Informe N° E-31-001, la Coordinadora de Peajes señala que luego de la revisión de los documentos y visualización de los videos concluye que el usuario ha podido verificar su vuelto ya que permanece aproximadamente 12 segundos entre lo que recibe y se retira de la ventanilla de





atención, tal como se muestra en el video que adjunta a su informe. Asimismo, señala que en cada ventanilla de las casetas de Cobro de Peaje se muestra un aviso que dice: Sr. Usuario, verificar su vuelto antes de retirarse de la ventanilla, y finalmente, el reclamo del usuario se da después de más de dos (2) horas.

Que, mediante Memorando ME-2014-30-007 de fecha 17 de enero de 2014, el Gerente de Operaciones señala que conforme a los hechos descritos en Informe N° E-31-001, el reclamo del usuario debe ser declarado improcedente.

Que, por lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES corresponde a la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES S.A.C. conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES S.A.C.,

**SE RESUELVE:**

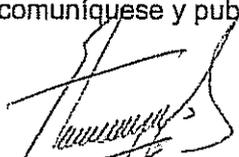
**Primero.-** Declarar IMPROCEDENTE el reclamo del usuario GUILLERMO VILLAR ISLA en atención a las consideraciones antes descritas.

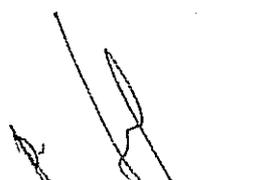
**Segunda.-** Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario GUILLERMO VILLAR ISLA puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES S.A.C. y deberá recaudar nueva prueba.

**Tercera.-** Notificar la presente resolución, al usuario GUILLERMO VILLAR ISLA en la dirección: Pasaje Simón Bolívar Mza. G, Lote 5, Lampa de Oro Urb. Palao, distrito de San Martín de Porres, que indico por vía telefónica o en la dirección Jr. Huánuco N° 917, Barrios Altos, Lima

**Cuarta:** Disponer la publicación de la presente resolución, en la página web de DEVIANDES S.A.C.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC

  
DEVIANDES SAC  
Ing. EFRAIN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico



DEVIANDES

**MEMORANDO ME-2014-30-007**

A : **LORENA FERRANDIZ ESPADIN**  
Área legal

ASUNTO : ENTREGA DE INFORME E31-001 RECLAMO EN LA UNIDAD  
DE PEAJE CORCONA SOBRE LA ATENCION

FECHA : Corcona, 17 de enero del 2014.

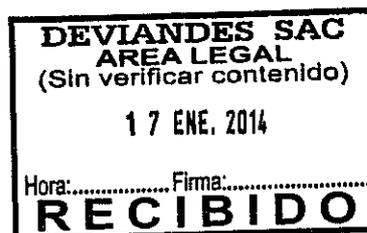
Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacerle llegar a su despacho el informe detallado de los hechos ocurridos con referencia al reclamo en la Unidad de Peaje Corcona.

De acuerdo a lo indicado en el informe E-31-001-2014 el reclamo del usuario debe ser declarado improcedente.

Agradezco anticipadamente la gestión que realice para su atención.

Atentamente,

  
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC



C.C Gerencia General

F-21-015  
Versión: 01  
Fecha: 13/09/2012



DEVIANDES

**INFORME E-31-001**

A : **Ing. Magno H. Garzón Sánchez**  
Gerente de Operaciones

ASUNTO : RECLAMO EN LA UNIDAD DE PEAJE CORCONA  
SOBRE LA ATENCIÓN.

FECHA : Corcona, 09 de enero del 2014.

---

Tengo a bien dirigirme a usted, para informar lo siguiente con relación al reclamo suscrito por un usuario de la vía:

**I. ANTECEDENTES:**

Reclamo suscrito el día 28 de diciembre de 2013 en el Libro de la Unidad de Peaje Corcona, relacionado al vuelto entregado al momento en que el usuario de un vehículo ligero hace efectivo el pago del peaje.

**II. OBJETIVO:**

Hacer de conocimiento sobre los hechos suscitados en el momento de la atención al usuario que suscribe el reclamo en el Libro de Reclamaciones en la Unidad de Peaje Corcona.

**III. DESARROLLO:**

**De acuerdo a la documentación adjunta, se describe lo siguiente:**

- A las 23:07 horas del 28 de diciembre 2013, pasa por el punto de cobro 5 de la Unidad de Peaje Corcona un vehículo para cancelar el pago de peaje, encontrándose de turno el Cobrador Giancarlo Mendoza Solís y el Técnico Administrativo Jhony Tapia Figueroa.
- El usuario entrega un billete de S/. 100.00 nuevos soles para que se cobre S/. 4.80 nuevos soles, que es lo que corresponde a la categoría de su vehículo.
- A la 01:20 horas del día 29 de diciembre de 2013 el usuario regresa al peaje reclamando de manera agresiva que le habían entregado su vuelto faltando S/. 50.00 nuevos soles.
- El Técnico Administrativo quien se encontraba reemplazando al Cobrador Giancarlo Mendoza, debido a la jornada atípica de dos horas (de 00:00 a 02:00 horas), le manifiesta al usuario que al retirarse el cobrador de la

caseta se le realiza un arqueo el mismo que se encontró conforme.

- El usuario decide esperar a que retorne el cobrador.

Cuando el cobrador retorna el usuario le solicita entregue el vuelto a lo que le responde que en su momento le fue entregado.

- **El usuario reacciona agresivamente tanto en forma verbal como física dándole al cobrador un golpe en el rostro en presencia del vigilante y el Técnico Administrativo (Ver video 02:32:05).**
- Debido a la agresión física por parte del usuario el vigilante Sr. Raúl Blas Carhuavilca, llama a la policía de carreteras, acercándose el sub Oficial Carrasco, a quien luego de explicarles lo sucedido, indica al usuario que no había forma de constatar lo ocurrido y que podía poner una denuncia y también solicitar el Libro de Reclamos.
- El usuario continuando la agresión verbal al Técnico Administrativo aduciendo que avalaba el robo del cobrador y solicita el Libro de Reclamos.

#### **I. ACCIONES REALIZADAS:**

Con la finalidad de esclarecer los hechos se realizaron las siguientes acciones:

- Se solicita el Informe al Cobrador y Técnico Administrativo de turno.
- Se solicita al área de soporte y mantenimiento el video de carril 5, ya que en las casetas de los puntos de cobro 5 y 6 (descendentes) no contamos con cámaras de video.
- Se solicita la identificación de la placa del vehículo, debido a que en los informes del Técnico Administrativo y Cobrador no figura.
- Teniendo la placa de vehículo A9Q-622, se requiere el detalle de venta por turno vía para verificar la hora de pase.
- Se solicita las vistas fotográficas donde se comunica a los usuarios que deben verificar su vuelto antes de retirarse de la ventanilla.
- Se cancela en el Banco de la Nación el pago para solicitar copia del parte policial de lo intervenido el día de la incidencia. Al requerirla manifestaron que debido a que por ser una División, no pueden entregarnos directamente la copia (Se adjunta copia del pago realizado al Bco. Nación).

## **I.CONCLUSIONES:**

De acuerdo a la revisión de los documentos y visualización del video, se concluye en lo siguiente:

*Que, el usuario ha podido verificar su vuelto, ya que permanece aproximadamente 12 segundos entre lo que recibe el vuelto y se retira de la ventanilla de atención, tal como se muestra en el video adjunto (Ver video de las 23:02:26 a las 23:02:38).*

*En cada una de las ventanillas de las casetas de cobro se muestra un aviso que dice: **Sr. Usuario, Verificar su vuelto antes de retirarse de la ventanilla.***

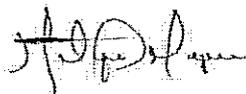
*El usuario vuelve a reclamar después de más de 2 horas (Ver video panorámico).*

*Además, resaltar la agresión verbal y física por parte del usuario en contra de nuestro colaborador.*

Así mismo, sugerir la instalación de cámaras de video en las casetas de cobro descendentes en las tres Unidades de Peaje; con la finalidad de poder monitorear lo actuado, como se viene realizando con las casetas ascendentes.

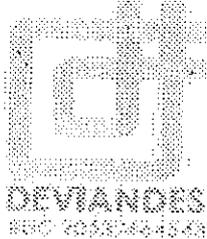
Es todo cuanto debo informar a usted.

Atentamente,



---

**Milagros Marroquín H.**  
**Coordinadora de Peajes**  
**DEVIANDES S.A.C.**



**INFORME N°** 090-2013-DEVIANDES.OPER.CORCONA

**A** : Sra. MILAGROS MARROQUIN HERNANDEZ  
Coordinadora de Peajes - DEVIANDES

**ASUNTO** : RECLAMO DE USUARIO

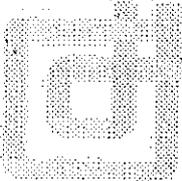
**FECHA** : Corcona, 29 de Diciembre del 2013

Me dirijo a usted, con la finalidad de informarle lo suscitado el día Domingo 29 de Diciembre del 2013

Siendo las 01:20 horas del día 29 de Diciembre del 2013 un usuario se acerca a la caseta 5 donde me encontraba cobrando y me reclama de manera agresiva que le había dado un vuelto donde le faltaba S/ 50,00 Nuevos Soles, entregandome el ticket. Cuando procedo a verificar el ticket estaba con el nombre del cobrador Giancarlo Mendoza Solis, trate de calmarlo al usuario diciendole que yo no lo había atendido y que el cobrador que lo atendió se encontraba en su jornada atípica, así mismo le menciono que al liquidar el turno el cobrador había salido exacto y no le sobraba dinero.

El usuario indica que se da cuenta que le faltaba S/ 50,00 Nuevos Soles cuando se encontraba en el distrito de Santa Anita - Lima. El Usuario espero el ingreso del Cobrador Giancarlo Mendoza para reclamar su vuelto, a lo que el cobrador le dice que no le ha sobrado ningún dinero. El usuario al recibir la respuesta comenzo a agredir verbal y físicamente al cobrador, es donde interviene los vigilantes presentes y se procedio a llamar a la Policía de Carretera de Cochacachá. Luego llegaron los policías y se manifesto el usuario aduciendo que le habían robado en el peaje. Los policías le indicaron al usuario que no había forma de constatar lo sucedido y que si el usuario gustaba podía poner una denuncia y también solicitar el libro de reclamaciones.

El usuario solicita el Libro de Reclamaciones el cual le hago llegar y es ahí donde comienza a agredirme verbalmente en presencia del Vigilante aduciendo que avalaba el robo del cobrador entre otras cosas mas, le invite que plasmará su inconveniente en el Libro de Reclamaciones. El Usuario de Nombre Guillermo Villar Isla con DNI 22404283 escribió en el Folio 08 y 09 del Libro de Reclamaciones.



**DEVIANDES**  
RUC: 701376442387

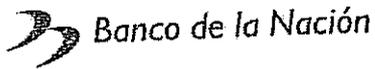
Comercio en el Comercio del Tema 2 de IBCA Centro  
Av. General Paz 103 - Depto. Arequipa - Huancayo 4  
Calle General Paz 103 - Depto. Arequipa

Cabe mencionar que la liquidación de turno del Sr. Giancarlo Mendoza Solís fue exacto, dejando un vale de S/ 1900.00 Nuevos Soles y entregandome S/ 608.00 Nuevos Soles haciendo un total de S/ 2'508.00 Nuevos Soles de su venta recaudada antes de la jornada atípica (adjunto Detalle de Venta por Recaudador)

Es todo cuanto informo para su conocimiento.

  
**JHONY TAPIA FIGUEROA**  
Técnico Administrativo

U. P. CÓNCONA DEVIANDES SAC



BANCO DE LA NACION

COMPROBANTE DE PAGO  
MIN. INTERIOR - P.N.P.

CODIGO : 02879

DENUNCIA POLICIAL

DOCUMENTO: 1 D.N.I. NRO: 44225661  
CANT. DOC.: 0001  
MONTO S/.: \*\*\*\*\*7.60

936411 07ENE2014 9650 2772 0094 13:46:58

DB6E8E8

CLIENTE

2127162 -3-L Banco de la Nación Banco de la Nación

277200161  
"Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla"

DE: GRUPO DE TRABAJO TÉCNICO MONDOZA SOLÍS...

POSO: SER. MILITARES MARINO BUEN HAYENDO.

ASUNTO: APLICACIÓN DEBIDA Y JUSTA, A LA PERSONA

FECHA: 29-12-2013

- El grupo técnico a su persona a fin de investigar la sucesión ocurrida durante su trabajo.
- El motivo que a un sueldo anteriormente se había percibido \$483 75.00 pesos, pagados con un cheque de \$ 700.00 pesos y cheque de vuelto de \$ 216.25 pesos, para el mes de agosto de 2013.
- Pese a haberse dado 60 días de gracia por haberse agotado el período de vacaciones exacta al término administrativo transcurrido y pese a haberse apercibido.
- Se debe alar los 60 días de la correspondiente reserva del campo de trabajo y no remunerado con un sueldo equivalente a lo que percibía hace 3 meses que se había dado \$100.00 pesos y que se percibía de vuelto \$45.00 pesos para el mes de agosto de 2013, que se pagó el día 30 de agosto de 2013, lo que debe ser devuelto, todo vez que no se tiene dinero alguno en su liquidación.
- Pese a haberse tenido conocimiento con posterioridad a la interposición de la demanda técnica administrativa y expediente que el grupo de trabajo en agosto y octubre de 2013, se debe haber pagado el día 30 de agosto de 2013, el sueldo correspondiente a la persona que se debe haber pagado y percibido proporcionalmente en el mes de agosto de 2013, considerando de haberse en ese período interposición de la demanda, siendo al usuario que se encuentra en el momento.
- La técnica administrativa para el caso de la persona de interposición para que el usuario perciba hasta lo que se debe haber pagado con el trabajo.
- El grupo técnico a la persona no percibe pago el sueldo no percibido tanto el día percibido de su sueldo como antes.
- Caso judicial que respecto al interés de \$ 15.00-2013 no se percibe ningún pago con los usuarios hasta el día 29-12-2013, interponiendo el usuario que se debe percibir \$ 20.00 pesos.

En todo caso interponiendo.

*[Firma]*  
 MONDOZA SOLÍS - GRUPO DE TRABAJO TÉCNICO  
 40227934

17/1/2014

08

# Libro de Actas

De: \_\_\_\_\_ RUC: \_\_\_\_\_

Nombre ó Razón Social: \_\_\_\_\_

del \_\_\_\_\_



Reclamo (X) o Sugerencia ( ): favor llenar con letra clara y legible.

PAGUE CON 100 SOLES AL RECAUDADOR GIANCARLOS BERNABE MENDOZA SOLI DICHO RECAUDADOR ME COBRO 55 POR EL PASAJE Y NEGANDOSE A DAR MI VUELTO. NO ES POSIBLE ESTE ROBO DESCARADO EN ESTE PASE DE COLCONA Y PASARE A DENUNCIAR AL RECAUDADOR A LA COMISARIA DE RICARDO PALMA Y SU SUPERVISOR AVACANDO UN ROBO DESCARADO LLAMANDOSE EL SR: JHONNY TAPIA

Observaciones: FIGUEROA,