



(511) 717 3600

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

### Expediente N° 011-2018

Usuario: **JUAN AVILA GALARZA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES**  
Materia del Reclamo: **Reclamo relacionado con la facturación.**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 19 de julio de 2018.

### **VISTO**

El reclamo del usuario **JUAN AVILA GALARZA** (funcionario de la empresa ETRTCSA) interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona el 04 de julio de 2018.

### **CONSIDERANDO**

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, en adelante el Contrato.

Que, la Cláusula 8.7 del Contrato, establece que DEVIANDES SAC 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en 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: *“Al momento de emitir las facturas, esta sale con otro RUC se ha reclamado al personal de peajes y simplemente responden que así está en el sistema, se le indicó que cambie y dicen no pueden y AVANCE. Solicitamos se nos indemnice con la suma de S/ 3,000.00 por los daños y perjuicios por no haber declarado estas facturas ante la SUNAT. Adicional la Srta. ROSA, secretaria que atiende el teléfono 951-504-911, es una persona malcriada y sin criterios de atención al cliente, por lo que la denunciare por daño psicológico, al momento de su atención el día 04/07 turno mañana”. \*adjunta copia de factura y copia de RENIEC.”*

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, la Coordinadora de Peaje informa, que al verificar los videos de las atenciones en las casetas de peaje del día 04 de julio de 2018 no observa ninguna anomalía en el cobro del peaje a los usuarios, indicando que solo el conductor del vehículo con placa D2Y959 entregó una guía al cobrador de peaje, quien inmediatamente procedió a ingresar los datos realizando un cambio en el sistema de cobro a solicitud del usuario. No obstante, en atención a lo indicado por el usuario se ha procedido a realizar una inducción de atención al usuario al personal de DEVIANDES.

Que, asimismo, informamos al usuario que posterior a su reclamo, se recibe la comunicación vía correo electrónico de Ricardo Matos (funcionario de la empresa ETRTCSA) validando también el RUC y Razón Social que inicialmente señala como incorrectos para que sean asociados a una relación de 24 placas, los cuales ya se encuentran consignados en el sistema, sin embargo, éstas vienen siendo modificadas por sus propios conductores lo cual no es responsabilidad de DEVIANDES, ya que los documentos contables se emiten de acuerdo a lo requerido por el usuario que realiza la transacción.

Que, el cobrador de peaje genera los registros de facturación a solicitud del usuario que hace efectivo el pago de peaje y que en este caso específico del reclamo, el representante de dos empresas con diferente flota vehicular solicitó se asocie a cada empresa de acuerdo a una relación de placas, cumpliendo DEVIANDES con su requerimiento, pero sin embargo, está siendo modificado por sus propios conductores, lo cual se hizo de conocimiento al señor Ricardo Matos (funcionario de la empresa ETRTCSA) a fin de evitar futuros reclamos.

Que, la Supervisora de la Central de Emergencia, informa que ha presenciado todo el momento de la comunicación del usuario con la operadora Rosa Daviran Gutarra no escuchando ninguna actitud negativa ni comportamiento inadecuado hacia el usuario. No obstante, en atención a lo indicado por el usuario se ha procedido a realizar una inducción de atención al usuario al personal de DEVIANDES.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que cualquier cambio de datos en el comprobante de pago que se entregue en las Unidades de Peaje debe ser comunicado al cobrador de peaje antes de la emisión del mismo, para que éste realice la modificación respectiva en el Sistema de Cobro.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario, que atendiendo a su reclamo se ha realizado una inducción de atención al usuario a todo el personal de DEVIANDES.

**Tercero:** Hacer de conocimiento del usuario, que la indemnización solicitada es improcedente, puesto la responsabilidad de verificar los comprobantes de pago que se emitan corresponde a cada usuario, lo cual DEVIANDES advierte a través de un aviso colocado en cada caseta de peaje.

**Cuarto:** 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.

**Quinto:** Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario: [administracion@internacionalturismocentral.com](mailto:administracion@internacionalturismocentral.com)

**Sexto:** 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