



**DEVIANDES**

(511) 717 3600

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

**2020-10-0505**

Lima, 11 de agosto de 2020.

Señor:

**Edwin Palomino Rondinel**

[ed.rondinel.1307@gmail.com](mailto:ed.rondinel.1307@gmail.com)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 024-2020.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en nuestra página Web el día 06 de agosto de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

## **Expediente N° 024-2020**

Usuario: **EDWIN PALOMINO RONDINEL**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **OTRO**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 11 de agosto de 2020

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **EDWIN PALOMINO RONDINEL** interpuesto el 04 de agosto de 2020 en la página web de DEVIANDES.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“El día 4 de agosto a las 8:05:21am. en el peaje de Corcona, la señorita MARIA BEATRIZ CASTRO PUMAYA me agredió verbal y psicológicamente sin motivo alguno. Cuando yo procedí a pagar el peaje con un billete de 20 soles ella dejó caer el vuelto al piso (monedas). Luego insistí en que por favor me diera mi vuelto y me lo dio de mala manera. Cuando me iba retirando me insultó habiendo como testigos 3 personas (2 trabajadoras y 1 vigilante). Luego en la noche después de mi trabajo me acerqué a la oficina para hacer mi denuncia ante la jefa del grupo de trabajadores (Srta. Melisa), espero que tomen cartas en el asunto sobre esta agresión hacia mi persona. Atte Edwin Palomino Rondinel DNI 10818533”.*
2. Que, el 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con 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.
3. 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.
4. Que, el 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, informamos al usuario que inmediatamente recibimos vuestro reclamo, procedimos a realizar las investigaciones respectivas, solicitando a nuestra colaboradora MARÍA CASTRO PUMAYA su descargo, quien ha señalado que; *“Lamenta haber ofendido al usuario pero reacciono de esa manera porque sintió que el USUARIO le jalo el dedo”*. Ante lo cual, se procedió a realizar la inducción a los colaboradores de peaje, recordándoles la adecuada atención a los usuarios, y que de presentarse alguna incidencia debían solicitar la presencia inmediata del Técnico Administrativo.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que lamentamos el inconveniente suscitado y que nuestra área de Recursos Humanos está realizando las gestiones y evaluaciones pertinentes, para si el caso lo amerita, proceder con la sanción disciplinaria respectiva.

**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  
DEVIANDES S.A.C.