



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2020-10-0652

Lima, 30 de octubre de 2020.

Señor:

Leonid Romero Alva

Leonid547@hotmail.es

Presente.-

Asunto: Respuesta de Recurso de Reconsideración

Anexo: Resolución N° 02, Expediente 034-2020.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 02 que da respuesta al Recurso de Reconsideración presentado contra la Resolución N° 01.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 034-2020

Usuario: **LEONID ROMERO ALVA**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: OTRO

RESOLUCIÓN N° 02

Lima, 29 de octubre de 2020.

VISTO:

El recurso de reconsideración interpuesto por el usuario **LEONID ROMERO ALVA** contra la Resolución N° 01 que declaró improcedente el reclamo del usuario.

CONSIDERANDO:

1. El USUARIO interpuso tres reclamos, vía telefónica el 15 de setiembre de 2019 (en adelante, Reclamo Telefónico); vía página web de DEVIANDES el 18 de setiembre de 2020 (en adelante, Reclamo Web); así como vía correo electrónico de atencionalcliente@deviandes.com el 21 de setiembre de 2020 (en adelante, Reclamo Correo).
 - (i) En su Reclamo Telefónico, el usuario a través de llamada telefónica manifiesta que desea poner un reclamo debido a que el día 11 de setiembre de 2020 a las 09:56 horas pasó por el Peaje de Corcona con dirección a Lima y la cobradora identificada como Marrion Edith Morales Huarta le entregó un billete de 20 soles falso.
 - (ii) En su Reclamo Web, el usuario a través de página web interpone el siguiente reclamo: *"Devolución de Dinero por encontrarse falso"*.
 - (iii) En su Reclamo Correo, el usuario a través de página web interpone el siguiente reclamo: *"A las 9:56 am del día 11.09.20 en el peaje de Corcona en la vía de retorno a Lima. Pague el peaje con un billete de 50 soles el cual recibí mi vuelto de 33.20 un billete de 20 soles falso. Un billete de 10 soles y 3.20 soles en monedas. hice un reclamo a una tal señorita Sheyla Riquez que me atendió en línea y hasta ahora nada. Espero pronta solución sin recurrir a el ente fiscalizador."*
2. Los reclamos fueron acumulados en un solo procedimiento, correspondiente al Expediente N° 034-2020 (en adelante, el Reclamo del USUARIO) mediante la Resolución N° 01 de fecha 24 de setiembre de 2020, notificada el 29 de setiembre de 2020, la cual asimismo resolvió el Reclamo del USUARIO, declarándolo improcedente, por el argumento siguiente:
 - (i) Como podrá apreciar el USUARIO, después de realizar la transacción y retirarse de la caseta de peaje es improbable determinar la procedencia del billete que indica como falso, más aún cuando se advierte, que el USUARIO tuvo tiempo suficiente para revisarlo, considerando además, que el reclamo se interpone después de cuatro (4) días de realizado el pago del peaje, con lo cual se hace inviable la verificación de los hechos manifestados en su reclamo.
3. Posteriormente, el USUARIO mediante correo electrónico de fecha 15 de octubre de 2020, interpone su recurso de reconsideración indicando lo siguiente:

“EXP. 034-2020. El cual declara improcedente mi reclamo, debo decir que no estoy de acuerdo con lo resuelto porque la coordinadora de turno del día 11 de setiembre de 2020 dice que el usuario fue atendido, por la colaboradora Marion Morales Huerta quien manifiesta haber realizado el cobro de acuerdo a los procedimientos establecidos sin ningún inconveniente el cual es falso. porque antes del cobro hubo un incidente. La colaboradora Marion me jala los 50 soles y lo suelta cayendo el billete al pavimento fuera de la caseta. la colaboradora salió de su caseta para recoger el billete. por lo que me saque el cinturón de seguridad para ver el billete que no se perdiera de vista. al momento que me da el vuelto la colaboradora Marion. me apuro diciendo: avance, avance, que hay muchos vehículos. yo tenía que ponerme el cinturón de seguridad desinfectarme las manos por el contacto con el dinero. en ese momento no verifique el billete falso pq me apuro la Colaboradora, luego revisé más adelante dándome cuenta que era falso. la demora de 39 segundo no era por la verificación del vuelto sino por lo antes expuesto. luego en lo mencionado de los 03 reclamos realizados debo explicar el desconocimiento de las vías de reclamo virtual en el vóucher de peaje. llame a los números que aparecen allí y me contestaron los de emergencia quienes me dieron el numero al que hice el reclamo al no tener respuesta luego ingrese a la página web. también hice lo mismo sin tener respuesta. luego encontré el correo en donde hice el reclamo correspondiente. debe investigar más a fondo este tipo de acciones de sus empleados que no solo existe en este peaje sino en todos los peajes que he recorrido a nivel nacional. en otras empresas peajes investigan y controlan mejor a sus colaboradores. si los clientes reclaman algo anormal es porque realmente están trabajando mal, los representantes de unas empresas no deben encubrir a sus empleados. por lo que he podido notar que la colaboradora no ha presentado su descargo. solo está la manifestación de la coordinadora y la colaboradora. espero resuelva con buen criterio mi reclamo ya que es justicia que espero alcanzar.

4. De conformidad con lo establecido en el artículo 16° del REGLAMENTO, el recurso de reconsideración cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.
5. Recibido el recurso de reconsideración y los informes de las áreas respectivas, la Jefa del Área Legal se comunica vía telefónica el día 22 de octubre de 2020 con el USUARIO para explicarle que de la información recibida por las áreas respectivas y en su recurso de reconsideración, no se observa prueba alguna que la cobradora de la Unidad de Peaje Corcona le haya entregado un billete falso, no obstante, procederemos a realizar el cambio respectivo quedando a disposición del USUARIO en el momento que pase por la unidad de peaje donde nuestros cobradores estarán atentos para realizar el cambio del billete respectivo. Del mismo modo, se le indicó al USUARIO que al recibir cualquier vuelto en nuestras unidades de peaje revise antes de retirarse de la caseta de peaje a fin de evitar estos inconvenientes. El USUARIO acepto realizar el cambio del billete y tener mayor cuidado en la revisión del vuelto que recibas en las unidades de peaje.
6. Es así, que el día 29 de octubre de 2020, al promediar las 16:20, el USUARIO se apersona a la Unidad de Peaje Corcona procediéndose a realizar el cambio del billete de S/20.00 a satisfacción del USUARIO.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: REVOCAR en parte la Resolución N° 01, y, REFORMÁNDOLA DECLARAR que se da por aprobado el cambio del billete de S/. 20.00 soles que indica el USUARIO.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de apelación dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución.

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.