



(511) 717 3600

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

2020-10-0704

Lima, 17 de noviembre de 2020.

Señor:

BALMER MOZOMBITE YAHUARCANI

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 038-2020.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona el día 01 de noviembre de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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



(511) 717 3600

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

Expediente N° 038-2020

Usuario: **BALMER MOZOMBITE JAHUARCANI**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Otros.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de noviembre de 2020

VISTO:

El reclamo del USUARIO **BALMER MOZOMBITE JAHUARCANI** interpuesto el 01 de noviembre de 2020 en la Unidad de Peaje Corcona (en adelante, Reclamo);

CONSIDERANDO:

1. En su Reclamo, el USUARIO expresa lo siguiente: *“El Sr. José Rufino Tello no me dio mí vuelto completo le entregue S/ 100.00 soles y mi vuelto me dio S/ 30.90 y eso no es justo eso es un robo por favor más atención en su trabajo. AXF-933”*
2. El 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 Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES.
3. La Cláusula 8.7 del citado Contrato de Concesión establece que DEVIANDES 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. 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.
5. De conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento, el USUARIO en su reclamo no ha precisado domicilio procesal, correo electrónico ni número de celular, por lo que la notificación no podrá efectuarse de manera correcta. No obstante, procedemos con la atención del reclamo.
6. Sobre el particular, la Coordinadora de Peajes de DEVIANDES señala lo siguiente: *“Interpuesto el reclamo, se procede con las acciones de arqueo al Cobrador verificando que no existe ningún sobrante, y luego a mostrar el video de la atención al USUARIO. De la verificación del video de la atención, se observa que el USUARIO entrega un billete de S/ 100.00 soles para pagar el peaje por un monto de S/ 19.10 que corresponde a la categoría P3. Asimismo, se observa que el COBRADOR entrega de vuelto dos billetes uno*

de S/ 50.00 otro de S/ 20.00, además de S/ 10.00 en monedas de un sol y los S/ 0.90 en céntimos, por lo que no corresponde el reclamo del USUARIO. Se adjunta imagen fotográfica.”

7. Respecto de la notificación al USUARIO, se ha verificado en nuestros registros que la placa AXF933 de la Empresa Transercom Zagalito S.A.C. es un usuario frecuente por lo que la notificación se realizará cuando el USUARIO BALMER MOZOMBITE JAHUARCANI haga su pase por la Unidad de Peaje Corcona.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de la empresa,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente 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.

Tercero: Notificar la presente resolución al USUARIO BALMER MOZOMBITE JAHUARCANI cuando haga su pase por la Unidad de Peaje Corcona.

Cuarto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES, tomando en consideración la legislación en materia de protección de datos personales.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



DEVIANDES SAC

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

En la imagen fotográfica captada del video de la caseta, se puede apreciar que ambos billetes de S/.50.00 y S/.20.00 tienen colores parecidos anaranjado y marrón, no se asemeja al de S/10 soles que es azul e indica el usuario le entregaron lo cual no sucedió:

