



(511) 717 3600

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

2021-10-0201

Lima, 16 de marzo de 2021.

Estimado señor:

LUIS ENRIQUE GABRIEL SANTOS

lgsantoss@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 010-2021.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos 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 marzo de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 010-2021

Usuario: **LUIS ENRIQUE GABRIEL SANTOS**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 16 de marzo de 2021.

VISTO:

El reclamo del USUARIO **LUIS ENRIQUE GABRIEL SANTOS** interpuesto el 06 de marzo de 2021 a través de la página web.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“que siendo el día 20 de febrero del 2021 a horas 7.00 pm en el Peaje corcona; me dirija con direcciona la ciudad de lima procedente de la ciudad Pasco en instantes que me acerque a ventanilla de pago fui objeto de mala atención por el personal que en ese momento se encontraba en la garita de cobranza por lo que solo atine a proseguir mi recorrido denotando falta de empatía al usuario y un actuar beligerante con el agravante del dicho personal era dama por lo que solicito : 1.- tomar correctivos en cuanto al trato del usuario y no se pueda llegar faltas de respeto y otros 2.- solicito crear una nota de crédito a mi representada MICSA SAC RUC 20489539137 - VEHICULO C3T 925, por el valor del peaje que será pagada en mi próximo pase por ese punto. manifestamos la presente con el fin de que buscar un comportamiento en sociedad con sujeción al los valores morales”*
2. Que, con fecha 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.
3. Que, la Cláusula 8.7 del citado Contrato de Concesión establece que DEVIANDES S.A.C. 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. 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.
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, la Coordinadora de Peajes informa que el día 06 de marzo 2021 sostuvo una conversación telefónica con el USUARIO, quien me manifiesta lo siguiente: *“Paso por el peaje de Corcona y le indica a la Cobradora si no están en Cuarentena, recibiendo de respuesta que el debería estar en su casa entonces seguido a ello una serie de insultos que no imaginó que una señorita podría pronunciar, por lo que cerro su ventana y se retiró sorprendido sin cancelar el peaje. Indica que tal vez no debió hacerle ese comentario pero no espero una reacción tan agresiva por parte de una persona que atiende al público, debido a ello no quiso dejar pasar la falta de respeto por lo cual puso el reclamo. Solicitó poder regularizar el pago, indica que no fue su intención sino que se quedó tan impresionado por el trato de la cobradora y solo atino a retirarse. Cabe indicar que durante la conversación, el USUARIO se mostró bastante educado, agradeció la llamada e indico que la finalidad de su reclamo es que no se permita el maltrato a los USUARIOS que llegan al peaje cansados y estresados del viaje, que no merecen ser tratados de esa manera”.*

7. Que, asimismo, la Coordinadora de Peajes informa que al verificar los videos de las atenciones en las casetas de peaje del día 20 de febrero de 2021 no observa ninguna anomalía en el cobro del peaje a los USUARIOS. No obstante, en atención a lo indicado por el USUARIO se ha procedido a realizar a la colaboradora una INDUCCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, además de mantener una supervisión más constante por lo que se agradece vuestra comunicación.
8. Por lo tanto, el Gerente General de la empresa,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del USUARIO, que atendiendo a vuestra comunicación hemos realizado una INDUCCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO a todos los cobradores de peaje de DEVIANDES.

Segundo: Hacer de conocimiento del USUARIO, que respecto a la nota de crédito solicitada estamos procediendo a trasladar su pedido al área administrativa de DEVIANDES S.A.C., quienes se comunicaran directamente con el USUARIO.

Tercero: 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.

Cuarto: Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

Quinto: 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.