



(511) 717 3600

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

2021-10-0571

Lima, 12 de agosto de 2021.

Señor:
CARLOS SALAZAR CHAMORRO
salazarchamorro@gmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 016-2021.

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 02 de agosto de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 016-2021

Usuario: **CARLOS SALAZAR CHAMORRO**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 10 de agosto de 2021

VISTO:

El reclamo del usuario **CARLOS SALAZAR CHAMORRO** presentado el 02 de agosto de 2021 en la Unidad de Peaje CORCONA.

CONSIDERANDO:

1. El 02 de agosto de 2021, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“El trato del personal carece de empatía de parte de quien realiza el cobro de las cuales no dan el vuelto completo, nose cual será el motivo, tal vez no son bien remunerados. Observaciones: las pruebas no son presentadas a causa que no te quieren brindar la evidencia de las cámaras y se tapan entre trabajadores.”*
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;
3. 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.
4. 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.
5. Con relación al reclamo del USUARIO, la Coordinadora de Peajes informa que luego de tomar conocimiento del reclamo, comunicarse con el usuario, recibir los descargos de los colaboradores, además de visualizar el video de vigilancia de la Unidad de Peaje Corcona, se advierte que:
 - Efectivamente la cobradora de peaje no brindó un adecuado servicio de atención al usuario, generando el malestar e incomodidad del mismo.
 - El usuario recibió su vuelto, pero la cobradora de peaje no le entregó en el momento que el usuario se acercó a requerirlo, encontrando el usuario su ventana cerrada.
 - El usuario fue atendido por el Administrativo de Peaje, quien le facilitó el Libro de Reclamos, previo requerimiento del uso de mascarilla.
 - El usuario procedió a tomar fotos y grabar las instalaciones administrativas del peaje, a pesar de que el administrativo de peaje le indicó que no lo realice.
 - El vehículo del usuario se mantuvo detenido en el Carril 1, cerrando la vía, desde las 02:33 hasta la 02:52 horas del día 02 de agosto de 2021.

6. Nos permitimos señalar, que el día 2 de agosto se tuvo una jornada atípica de afluencia de vehículos, lo que pudo haber generado el cansancio del personal y generó dicha actitud no realizada en su normal desempeño. No obstante, se procederá a realizar nuevamente las inducciones de atención al usuario a nuestro personal y de ser el caso la amonestación que corresponda.
7. Por otro lado, es preciso señalar que el USUARIO así como tiene el derecho de interponer su reclamo, no puede filmar dentro de las instalaciones administrativas, esto es por una política de seguridad, ya que puede alentar la delincuencia en la zona y exponer a nuestros colaboradores. Finalmente, manifestarle que no está permitido estacionarse en los carriles de circulación ya que perjudica a los demás usuarios que tienen el mismo derecho de circulación.
8. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

Primero: Declarar procedente el reclamo del USUARIO con relación a la mala atención recibida por parte de la cobradora de peaje el día 02 de agosto de 2021, razón por la cual expresamos al USUARIO nuestras disculpas por el malestar ocasionado y le manifestamos que iniciaremos las acciones correctivas con la finalidad de tratar de evitar que estos incidentes no se repitan. Asimismo, esto ha sido evidenciado a través de nuestras cámaras de videos ubicadas en la Unidad de Peaje.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que la cobradora de peaje le entregó el vuelto completo, pero lamentablemente no lo realizó en el momento debido, por lo que se procederá con las acciones correctivas y la llamada de atención respectiva.

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 USUARIO.

Quinto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


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