



(511) 717 3600

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

2021-10-0676

Lima, 22 de setiembre de 2021.

Señor:
MAX ALEXANDER MATAMOROS MEZA
alexito442@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 018-2021.

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 16 de setiembre de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 018-2021

Usuario: **MAX ALEXANDER MATAMOROS MEZA**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 22 de setiembre de 2021

VISTO:

El reclamo del usuario **MAX ALEXANDER MATAMOROS MEZA** presentado el 16 de setiembre de 2021 en la Unidad de Peaje CORCONA.

CONSIDERANDO:

1. El 16 de setiembre de 2021, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Al realizar el pago de peaje la persona que cobra en el peaje se puso malcriada y me dio el vuelto menos (me lanzo el vuelto por lo cual perdí la concentración de verificar mi vuelto). Me trato con palabras de voz alta gritándome que agarre el vuelto la cobradora de nombre Tania Ricasca Chilin. Observaciones: como usuario de la vía no estoy de acuerdo con el trato que me dieron.”*
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, y que de acuerdo al arqueo realizado en la caseta de la colaboradora, arroja una recaudación indebida de S/.0.10 céntimos, sin embargo, el usuario no ha indicado cuanto es el faltante que tiene.
6. 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 16 de setiembre 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 evitar que estos incidente se repitan.

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.

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.