



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2022-10-0901

Lima, 28 de noviembre de 2022.

Señor:
JOSE ENRIQUE RUBINA ORIZANO
patamarilla67@gmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 021-2022.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 12 de noviembre de 2022 en la Unidad de Peaje Casaracra.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL



(511) 717 3600

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

Expediente N° 021-2022

USUARIO: JOSE RUBINA ORIZANO
ENTIDAD PRESTADORA: DEVIANDES S.A.C.
MATERIA: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 22 de noviembre de 2022

VISTO:

El reclamo del usuario interpuesto el 12 de noviembre de 2022 en la Unidad de Peaje Casaracra.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Pagué el peaje con un billete de 20 soles me dio el vuelto de 2.40, faltando S/. 10 soles. En el video que me muestra no se puede especificar que no es un billete de S/ 20.00. Pueden revisar el video. Observaciones: No es claro el video el reclamo que hice fue inmediato."*
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 DEVIANDES 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, mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, el REGLAMENTO).
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, el Coordinador de Peaje informa que recibido el reclamo del usuario, se procedió a realizar el arqueo de caja del cobrador, siendo el resultado que no presenta ningún sobrante, y que más bien tiene un faltante en caja de S/. 0.80 céntimos. Seguidamente, se visualizó los videos apreciándose una adecuada atención brindada al usuario y, asimismo, se aprecia que el usuario entregó al

colector de peaje un billete de S/.10.00 soles, por lo que se ratifica lo indicado por el Técnico Administrativo de Peaje.

7. Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

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.

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