



(511) 717 3600

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

**2023-10-0408**

Lima, 11 de mayo de 2023.

Señor:

**WALTER AZURIN OLIVARES**

[walterazurinolivares@hotmail.com](mailto:walterazurinolivares@hotmail.com)

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 017-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 02 de mayo de 2023 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

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

## **Expediente N° 017-2023**

Usuario: **WALTER AZURIN OLIVARES**  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 11 de mayo de 2023

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario presentado el 02 de mayo de 2023 en la Unidad de Peaje Corcona.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Mal trato, falta de respeto con el usuario Juliana Núñez Rojas.*
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 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, luego de la verificación del video respectivo entendemos el malestar del USUARIO, sin embargo, resulta pertinente manifestar al USUARIO, que la cobradora de peaje intentaba explicarle al conductor del vehículo que se encontraba dos (2) vehículos delante del USUARIO, que el billete que estaba entregando para pagar el peaje no se encontraba en las condiciones para ser aceptado por el Banco Central de Reserva, por lo que le solicitaba un cambio de billete y el conductor del vehículo indicaba que no tenía otro billete ni dinero, pero luego pago con monedas.
7. Que, lamentamos que esta situación haya generado la incomodidad del USUARIO por lo que le pedimos las disculpas del caso si ha percibido un inadecuado comportamiento de nuestra trabajadora, quien se encontraba en dicho momento en una situación de tensión por lo acontecido con el conductor del vehículo que se encontraba antes que el USUARIO.



(511) 717 3600

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

8. Que, asimismo, hacemos de conocimiento del USUARIO que reforzaremos nuestras inducciones de atención a los usuarios con la finalidad de poder brindar un mejor servicio.
9. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar procedente el reclamo del usuario.


**Segundo:** Hacer de conocimiento del USUARIO, que contra la presente resolución, podrá interponer los medios impugnatorios señalados en el artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversia de OSITRAN, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, la cual deberá ser dirigida a la Gerencia General de DEVIANDES S.A.C.

**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.