



(511) 717 3600

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

2021-10-0803

Lima, 08 de noviembre de 2021.

Señor:
GINÉS BARRIOS ALDERETE
ginesbarriosalderete@gmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 025-2021.

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 Quiulla día 30 de octubre de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 025-2021

Usuario: **GINÉS BARRIOS ALDERETE**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 08 de noviembre de 2021

VISTO:

El reclamo del usuario **GINÉS BARRIOS ALDERETE** presentado el 30 de octubre de 2021 en la Unidad de Peaje QUIULLA.

CONSIDERANDO:

1. El 30 de octubre de 2021, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“En el día de la fecha a hora 04:50 aprox. en el momento que el suscrito procedía a pagar el costo del peaje recibí un mal trato de forma grosera de parte de la cobradora carril 4 (Milay Chuquillanqui). Hecho que afecta el derecho del consumidor. Puse de conocimiento a la Administrativa luego del incidente.”*
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 Quiulla, se advierte que efectivamente la cobradora de peaje no brindó un adecuado servicio de atención al usuario, generando el malestar e incomodidad del mismo.
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 30 de octubre 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.



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

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.