



(511) 717 3600

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

**2022-10-0521**

Lima, 13 de julio de 2022.

Señor:

**CARLOS CHAVEZ QUISPE**

[chavez\\_carlos332@gmail.com](mailto:chavez_carlos332@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 011-2022.

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 25 de junio de 2022.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

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

## **Expediente N° 011-2022**

**USUARIO:** CARLOS CHAVEZ QUISPE  
**ENTIDAD PRESTADORA:** DEVIANDES S.A.C.  
**MATERIA:** RECLAMOS RELACIONADOS CON DEFECTOS EN LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA A LOS USUARIOS, RESPECTO DE LAS TARIFAS O CONDICIONES DE SERVICIO, O INFORMACIÓN DEFECTUOSA.

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 12 de julio de 2022

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **CARLOS CHAVEZ QUISPE** interpuesto el 25 de junio de 2022 en la Unidad de Peaje Corcona.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"El trabajador de peaje indicó que la dirección o lugar quedaba pasando el peaje con costo de S/ 7.60 el cual estaba antes del peaje – San Mateo de Otao. Los trabajadores me obligaron a pagar doble peaje cuando se cruzó por error."*
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, informamos al USUARIO que hemos verificado las cámaras de video vigilancia, pudiendo observar y escuchar que el USUARIO le indica a la cobradora: *-Señora dentro de Lima ya voy pagando cuatro peajes todo se tiene que pagar, la cobradora de peaje le responde: que esto pertenece a Huarochiri- siendo que el USUARIO cancela y se retira, siendo toda la conversación que sostienen.*
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



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

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.**

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