



(511) 717 3600
Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

2024-10-0321

Lima, 02 de abril de 2024.

Señor:
WILFREDO YAURI CAJAHUANCA
Willy2061@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 005-2024.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 23 de marzo de 2024 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIS D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 005-2024

Usuario: **WILFREDO YAURI CAJAHUANCA**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 02 de abril de 2024

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 23 de marzo de 2024 en la Unidad de Peaje QUIULLA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Me entrega una moneda falsa y reclame y el administrador Miguel Párraga, dice que así recibe del banco, como usuario en el buen proceder de su personal, pero es injusto que se falte a la confianza de esta manera. Solicito: Sanción por esta irregularidad cometida hoy 23/marzo/2024, a horas aprox. 7.10 horas."*
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, lamentamos el momento incomodo que ha pasado. Según lo informado por la Coordinadora de peaje la moneda de S/.1.00 que se le entregó no era falsa pero efectivamente un lado de la moneda se encontraba deteriorada, razón por la cual el administrativo de peaje procede en ese instante a realizarle el cambio, situación que también habría podido realizarse al momento de recibir su vuelto por parte del cobrador de peaje. No obstante, nuestro personal recibirá la inducción respectiva de verificación previa de moneda y billetes antes de entregar a los usuarios..
7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,





(511) 717 3600

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

RESUELVE:


Primero: Declarar improcedente el reclamo del USUARIO, debido a que la moneda entregada al usuario no era falsa, asimismo, inmediatamente tomo conocimiento el administrativo de peaje, realizó el cambio de la moneda pues observó que un lado estaba deteriorado. Sin embargo, se ha dispuesto inducciones de verificación previa de moneda y billetes antes de entregar a los usuarios.

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