

DEVIANDES

Contrato de Concesión del Tramo 2 de IRSA Centro
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Distrito de Pasco

2013-30-0136

Lima, 01 de marzo de 2013

Señor

FRANCISCO ARTURO SIGNARI VARGAS

Jr. Las Mandarinas 220 - LA MERCED

CHANCHAMAYO

Presente

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de alcanzar la Resolución N°002-2013, suscrita por esta Gerencia de Operaciones de nuestra empresa Desarrollo Vial de Los Andes SAC, en relación al registro de su sugerencia realizado en Libro de Reclamaciones de la Estación de Peaje Corcona, el día sábado 09 de febrero de 2013,

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

MAGNO H. GARZÓN SANCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

Luisa Marina Vargas Salazar

20526854

07/02/13

C.c. : Gerencia General

1
FOLIOS 1-13-14021696
CARGO ADJUNTO/51-119069
JUR_A07- OLVA COURIER

20337464543

DEVIANDES

Expediente N° 001-2013

Usuario: Francisco Arturo Signori Vargas (Sr. Signori)

Entidad: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (DEVIANDES)

Materia: Sugerencia sobre recepción de billetes manchado

RESOLUCIÓN N°: 02

Lima, 01 de marzo de 2013

I. VISTOS:

Que, con fecha 09 de febrero de 2013, en el Libro de Reclamos y Sugerencias correspondiente a la Estación de Peaje Corcona del Tramo 2 IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma-La Oroya- Huancayo y La Oroya- DV Cerro de Pasco se formuló una sugerencia con relación a un incidente sucedido en la vía,

En dicha sugerencia, el señor Francisco Arturo Signori Vargas, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00125299 (en adelante, el "Usuario"), dejó constancia del evento acaecido ese día, por el cual describe que no le quisieron recibir un billete de S/. 20.00 (Veinte y 00/100 Nuevos Soles) porque éste contenía una pequeña mancha de grasa. Según agrega el Usuario, el Billete es apto para la circulación, por lo que argumenta que DEVIANDES no cumple con la normativa de la Superintendencia de Banca y Seguro sobre la circulación de billetes.

De conformidad con el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el "Reglamento Interno"); Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN; Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN; Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, "LPAG"); DEVIANDES cumple con su obligación de pronunciarse sobre el fondo de la sugerencia de la referencia; toda vez que el mismo día de la sugerencia se procedió a recibir el billete, así



como con fecha 12 de febrero de 2013 se le envió un comunicado mediante Resolución N° 01.

II. CONSIDERANDO

Respecto de la sugerencia planteada, se debe indicar que, de acuerdo al literal c) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de Carretera, las sugerencias pueden ser presentadas por los Usuarios en pro de las mejoras de los servicios que estos prestan; es decir, podrían ser considerados como una recomendación del Usuario a fin de mejorar los servicios prestados por el Concesionario.

Que, dentro del plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la presentación de la sugerencia del Usuario y de conformidad a lo establecido en el artículo 15° del Reglamento Interno, DEVIANDES se pronuncia de la siguiente manera:

A) CAPACIDAD PROCESAL:

De conformidad con el Artículo 1° del Reglamento Interno se establece que se entenderá como sujeto de reclamo: al "Usuario" (persona natural o jurídica), con capacidad procesal y legítimo interés, que interpone un reclamo y/o tiene una controversia ante DEVIANDES sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4° del citado Reglamento.

A su vez, el artículo 2° del Reglamento Interno dispone que tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes de la materia.

Así mismo, se ha comprobado que el Usuario pagó el peaje correspondiente, al haber pasado por la Estación de Peaje de "Corcona", con la cual acredita su condición de "Usuario" de la vía concesionada a DEVIANDES, de conformidad con lo establecido en la Nota final del artículo 4° del Reglamento Interno.



B) ANALISIS DE LA SUGERENCIA:

Sobre este particular, el Usuario refiere dos presupuestos que son materia de su sugerencia, los mismos que pasaremos a detallar:

- a) "Que no reciben billetes de S/. 20.00 porque tiene una mancha pequeña de grasa, el billete se verifico que esta acto para la circulación".
- b) "esta empresa está yendo contra la Normativa de la SBS sobre circulación de billetes"

Al respecto, cabe señalar que ese mismo día, en el mismo momento se aceptó recibir el billete manchado de grasa por más de que pensábamos no se encontraba apto para la circulación dada su calidad de deteriorado. Es importante señalar que no existe una obligación de recibir un billete deteriorado¹ toda vez que los mismos pueden ser canjeados en cualquier entidad del Sistema Financiero y el Banco Central De Reserva, de acuerdo a la Circular N° 0002-2013-BCRP.

Por otro lado, la entidad encargada de regular lo referente al mal estado de los billetes y monedas, así como el canje de los mismos, es el Banco Central de Reserva² y no la Superintendencia de Banca y Seguros- SBS tal y como lo menciona el Usuario en la sugerencia.

¹ Circular N° 0002-2013-BCRP, Artículo 5°: "Los billetes serán considerados deteriorados cuando su textura sea inferior al patrón de calidad entregado por el BCR a las ESF. También serán considerados deteriorados los billetes cuya textura cumpla con el patrón de calidad pero presenten una o más de las siguientes características: Parches o enmendaduras, suciedad excesiva, manchas, escritos o sellos que dificulten apreciar la autenticidad del billete, roturas o rasgados de dimensión significativa. La verificación de dichas características será efectuada con arreglo al "Catálogo de Reproducción de Billetes que deben ser retirados de circulación" que el BCR entrega a las ESF.
(...)"

² "Los billetes genuinos que hayan sido deteriorados mediante manchas, escritos, sellos, roturas, rasgaduras o que presenten parches con cintas adhesivas; pueden ser canjeados en cualquier oficina del sistema financiero o en la Sección Caja de este Banco Central (<http://www.bcrp.gob.pe/billetes-y-monedas/canje-de-billetes.html>), inclusive están sujetos a sanciones como se indica en el artículo 12° del mismo Reglamento: Son faltas graves: No efectuar al canje de billetes y monedas a la vista y a la par sin costo para el público."

DEVIANDES

Visto lo expuesto, queda claro que es de exclusiva competencia de las Empresas del Sistema Financiero el canje de los billetes en las condiciones antes mencionadas.

Por tanto, habiendo recibido el billete y teniendo en cuenta que la normativa aplicable en el presente caso no obliga a DEVIANDES a recibir billetes deteriorados, el servicio ha sido correctamente brindado. Cabe indicar que, DEVIANDES es fiel cumplidor de las normas que regulan el trato a los usuarios; por lo que, emitimos la siguiente decisión.

III DECISIÓN DE LA GERENCIA OPERATIVA DE DEVIANDES

En atención a los fundamentos expuestos, la sugerencia se considera INFUNDADA³.

Finalmente agradecemos su colaboración y le informamos que cualquier reclamo y/o sugerencia siempre son tomadas en consideración a fin de brindar un servicio acorde a sus expectativas.

Aprovechamos la oportunidad para indicarle que usted cuenta con 15 días hábiles desde la presente notificación para presentar Recurso de Reconsideración o Apelación a la presente resolución de considerarlo conveniente.

Lima, 01 de marzo de 2013

Atentamente,



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

³ De considerarse la sugerencia como reclamo, se aplican los mismos fundamentos de nuestra decisión.

DEVIANDES

CARGO

2013-30-0098

Lima, 12 de febrero de 2013

Señor
FRANCISCO ARTURO SIGNARI VARGAS
Jr. Las Mandarinas 220
CHACLACAYO
Presente

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de alcanzar la Resolución N° 001-2013, suscrita por esta Gerencia de Operaciones de nuestra empresa Desarrollo Vial de Los Andes SAC, en relación al registro de su sugerencia realizado en Libro de Reclamaciones de la Estación de Peaje Corona, el día sábado 09 de febrero de 2013,

Si no otro particular, me despido de usted.

Atentamente,


MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

Luisa Vargas SaCo
M. Vargas S, 20526854
15 - Feb - 2013

C.c. : Gerencia General

1
FOLIOS 1-13-14021674
CARGO ADJUNTO 51-117161
JUR_A07- OLVA COURIER
20537464543

Expediente N° 001-2013

Reclamante: Francisco Arturo Signori Vargas (Sr. Signori)

Entidad: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (DEVIANDES)

Materia: Sugerencia sobre recepción de billetes manchado

RESOLUCIÓN N°: 01

Lima, 12 de febrero de 2013

Visto, la sugerencia presentada por el Sr. Signori, en el Libro de Reclamos de la Estación de Peaje "Corcona", con fecha 09 de febrero del 2013.

I.- HECHOS:

Con fecha 09 de febrero de 2013, el Sr. Signori ha procedido a asentar en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES, ubicado en la Estación de Peaje "Corcona", la sugerencia correspondiente, en el que cuestiona al personal de cobranza que no recibe un billete de S/. 20.00 Nuevos Soles, por encontrarse manchado de grasa, y señala que esta acto para la circulación y que la Empresa está yendo contra la normativa de la SBS Circulación de Billetes.

II.- DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DEL RECLAMO:

Conforme a lo establecido en el artículo 7° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado mediante Resolución N° 053-2011-CD-OSITRAN de fecha 25 de octubre de 2011, es la Gerencia Operativa la dependencia responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios.

En tal sentido, corresponde a la Gerencia Operativa como dependencia encargada de analizar la admisión a trámite de un reclamo, declarar admitida, inadmisibile o improcedente los reclamos según corresponda.



17/02/2013

DEVIANDES

Sobre el presente reclamo, se ha acreditado que el mismo, ha cumplido con los requisitos de admisibilidad contenidos en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES.

En este orden de ideas, la Gerencia de Operaciones deberá verificar si las aseveraciones contenidas en el reclamo del Sr. Signori, corresponden a las obligaciones contractuales a las que DEVIANDES se encuentra obligada de acuerdo a los términos establecidos en el Contrato de Concesión VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV CERRO DE PASCO, suscrito entre dicha empresa y el Estado Peruano con fecha 27 de setiembre de 2010.

III.- DECISION DE LA GERENCIA OPERATIVA DE DEVIANDES:

PRIMERO: Admitir a trámite la sugerencia interpuesta por el Sr. Signari, la misma que se encuentra detallada en la presente resolución, por cumplir con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES.

SEGUNDO: Continuar con la tramitación de la presente sugerencia de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES

Lima, 12 de febrero de 2013


MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

De: RUC:

Nombre ó Razón Social:

..... de del

FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.
DEVIANDES**

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA - LA OROYA - HUANCAYO Y LA OROYA - DV CERRO DE PASCO

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje: Corcona

Nombre y Apellido: <u>FRANCISCO ARTURO SIGORIVA VARGAS</u>	Ficha No.:
Razón Social:	
Dóculoento de identidad: <u>60125299</u>	Fecha: <u>08.02.2013</u>
Dirección: <u>JO LAS MANDARINAS 220 Chyo - UMGU</u>	Recibido por: <u>JHONY TAPIA</u>
Correo electrónico: <u>FSIGORIVA@hotmail.com</u>	
Teléfono: <u>075428136</u>	
Firma: <u>[Firma]</u>	

Reclamo () o Sugerencia (X): favor llenar con letra clara y legible.

PERSONA NO RECIBE BILLETES DE S/ 20.00
POR QUE TIENE MANCHA DE PERSUENA DE GRASA
EL BILLETE SE VERIFICO QUE ESTA ACTO PARA
LA CIRCULACION.
ESTA EMPRESA ESTA VIENDO CONTRA LA NORMATIVA
DE LA SBS SOBRE CIRCULACION DE BILLETES

Observaciones:

Se acepta la sugerencia y se recibe
el billete de 20.00