

Lorena Ferrandiz

De: Efrain Rondinel [efrain.rondinel@deviandes.com]
Enviado el: Lunes, 21 de Octubre de 2013 03:56 p.m.
Para: juanrossiti@hotmail.it
CC: Lorena Ferrandiz
Asunto: Resolución sobre Reclamo Expediente N° 012-2013
Datos adjuntos: 2013.10.17 CARTA 2013-30-1085 RESP A REC. DE JUAN RANIERO ROSSI
TICONA.PDF

Sr. **Juan Rossi**.

Adjunto a la presente le hago llegar la resolución N° 002, con la que se Resuelve su reclamo anulado el día 01-10-2013, en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Concesión. Le informo que se remite la Resolución adjunta a su correo electrónico que estableció en su reclamo, y que del mismo modo se le ha notificado en su domicilio.

Atte.

Efrain W. Rondinel C.
Gerente Técnico
Deviandes S.A.C.

Calle General Recavarren 103 Ofic. 501
Miraflores, Lima Perú
Telf. (511) (d) 717 4974 © 717 3600 (cel) 967 785 826

Email: efrain.rondinel@deviandes.com





DEVIANDES

Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

2013-30-1085

CARGO

Lima, 17 de octubre de 2013.

Señores:

JUAN RANIERO ROSSI TICONA

Manuel Guirior N° 864 Dpto. B (Ex Tarapaca)

Pueblo Libre (Magdalena Vieja)

Lima

Asunto: Reclamo registrado en el Libro de Reclamos y Sugerencias
DEVIANDES.

Referencia: Expediente N° 012-2013

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarla la Resolución N° 02 del Expediente N° 012-2013 suscrita por la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Técnica, con relación al reclamo registrado en el Libro de reclamos y sugerencias de la Estación de Peaje Casaraca, el día 1° de octubre de 2013.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,

Hora: 3:20 p.m.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

*llegue a su domicilio y no se
encontró a nadie el 21-10-13,
lo cual se le dejó en solera
en su casa de color amarillo por
pero, en cuanto esté afuera, su domicilio
está con rejas. Todo esto será mandado
por su correo electrónico ↓*

Expediente N° 012-2013

Usuario : Juan Raniero Rossi Ticona
Razón Social : Soledad Joyce Sánchez Fabián
Entidad Prestadora : Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES
Materia : Reclamo por el estado actual de la vía, entre otros.

RESOLUCIÓN N° 02

Lima, 16 de octubre de 2013

Considerando:

Que, con fecha 01 de octubre de 2013 el Usuario Juan Raneiro Rossi Ticona en representación de la empresa "Soledad Joyce Sánchez Fabian" interpone un reclamo por el estado actual de la vía.

Que, en dicho reclamo, el usuario dejó constancia que: *"La carretera hace más de tres meses presenta huecos enormes con peligro de vida para los usuarios, no hay señalización (línea blanca) etc., además el día 01 la carretera estaba totalmente interrumpida sin que nadie coloque señales de avisos, yo con mi unidad casi me volteo volando una llanta del valor de US\$. 350.00. Por tanto, reclamo de que cobran peaje, están esperando muertos!!!"*

Que, mediante Resolución N° Uno de fecha 01 de octubre de 2013 se declara inadmisibles los reclamos interpuestos por el Usuario Juan Raneiro Rossi Ticona, en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES S.A.C. ubicado en la Unidad de Peaje de Casaracra, por incumplimiento de los requisitos de admisibilidad contenidos en los artículos 3° y 10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN y los artículos 5° y



37° del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

Que, con fecha 3 de octubre de 2013 se notifica en el domicilio del Usuario la Resolución N° 1, negándose la propietaria del inmueble a recibirlo y señalando que el usuario es transportista y que no para en el inmueble. En ese sentido, se dejó bajo puerta la notificación y se indicó al usuario que se le notificará al correo electrónico señalado en su reclamo.

Que, con fecha 7 de octubre de 2013 se remite al correo electrónico del usuario Juan Raneiro Rossi Ticona (juanrossiti@hotmail.it) la Resolución N° Uno que declara inadmisibles los reclamos interpuestos.

Que, habiendo transcurrido el plazo señalado en la citada Resolución sin que el usuario haya cumplido con subsanar la omisión, la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES de conformidad con las facultades conferidas en el artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN,

Resuelve:

Primera: Declarar inadmisibles los reclamos interpuestos por el usuario Carlos Juan Raneiro Rossi Ticona.

Segunda: Disponer el archivo del Expediente N° 012-2013 relativo al procedimiento de atención de reclamos.

Tercera: Publicar la presente resolución en la página web de la empresa de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 27° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN.




MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC


DEVIANDES SAC
RÓNIVEL CORNEJO
Gerente Técnico



DEVIANDES

Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Dv Carro de Pasco

2013-30-1085

Lima, 17 de octubre de 2013.

Señores:

JUAN RANIERO ROSSI TICONA
Manuel Guirior N° 864 Dpto. B (Ex Tarapaca)
Pueblo Libre (Magdalena Vieja)
Lima

Asunto: Reclamo registrado en el Libro de Reclamos y Sugerencias
DEVIANDES.

Referencia: Expediente N° 012-2013

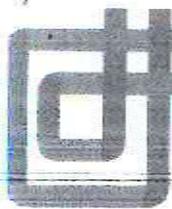
De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarla la Resolución N° 02 del Expediente N° 012-2013 suscrita por la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Técnica, con relación al reclamo registrado en el Libro de reclamos y sugerencias de la Estación de Peaje Casaracra, el día 1° de octubre de 2013.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,


MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC



DEVIANDES

Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

Expediente N° 012-2013

Usuario : Juan Raniero Rossi Ticona
Razón Social : Soledad Joyce Sánchez Fabián
Entidad Prestadora : Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES
Materia : Reclamo por el estado actual de la vía, entre otros.

RESOLUCIÓN N° 02

Lima, 16 de octubre de 2013

Considerando:

Que, con fecha 01 de octubre de 2013 el Usuario Juan Raneiro Rossi Ticona en representación de la empresa "Soledad Joyce Sánchez Fabian" interpone un reclamo por el estado actual de la vía.

Que, en dicho reclamo, el usuario dejó constancia que: *"La carretera hace más de tres meses presenta huecos enormes con peligro de vida para los usuarios, no hay señalización (línea blanca) etc., además el día 01 la carretera estaba totalmente interrumpida sin que nadie coloque señales de avisos, yo con mi unidad casi me voltee volando una llanta del valor de US\$. 350.00. Por tanto, reclamo de que cobran peaje, están esperando muertos!!!"*

Que, mediante Resolución N° Uno de fecha 01 de octubre de 2013 se declara inadmisibile el reclamo interpuesto por el Usuario Juan Raneiro Rossi Ticona, en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES S.A.C. ubicado en la Unidad de Peaje de Casaracra, por incumplimiento de los requisitos de admisibilidad contenidos en los artículos 3° y 10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN y los artículos 5° y



37° del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

Que, con fecha 3 de octubre de 2013 se notifica en el domicilio del Usuario la Resolución N° 1, negándose la propiedad del inmueble a recibirlo y señalando que el usuario es transportista y que no para en el inmueble. En ese sentido, se dejó bajo puerta la notificación y se indicó al usuario que se le notificará al correo electrónico señalado en su reclamo.

Que, con fecha 7 de octubre de 2013 se remite al correo electrónico del usuario Juan Raneiro Rossi Ticona (juanrossiti@hotmail.it) la Resolución N° Uno que declara inadmisibile el reclamo interpuesto.

Que, habiendo transcurrido el plazo señalado en la citada Resolución sin que el usuario haya cumplido con subsanar la omisión, la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES de conformidad con las facultades conferidas en el artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN,

Resuelve:

Primera: Declarar inadmisibile el reclamo interpuesto por el usuario Carlos Juan Raneiro Rossi Ticona.

Segunda: Disponer el archivo del Expediente N° 012-2013 relativo al procedimiento de atención de reclamos.

Tercera: Publicar la presente resolución en la página web de la empresa de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 27° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC



DEVIANDES SAC
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico

Lorena Ferrandiz

De: Efrain Rondinel [efrain.rondinel@deviandes.com]
Enviado el: Lunes, 07 de Octubre de 2013 09:45 a.m.
Para: juanrossiti@hotmail.it
CC: Lorena Ferrandiz
Asunto: Resolución sobre Reclamo
Datos adjuntos: 2013.10.02 CARTA 2013-30-1024 JUAN RANIERO ROSSI TICONA.PDF

Sr. *Juan Rossi*.

Adjunto a la presente le hago llegar la resolución N° 001, con la que se Resuelve su reclamo anotado el día 01-10-2013, en el Libro de reclamos y Sugerencias de la Concesión.

Slds

Efraín W. Rondinel C.
Gerente Técnico
Deviandes S.A.C.

Calle General Recavarren 103 Ofic. 501
Miraflores, Lima Perú
Telf. (51) (d) 717 4974 © 717 3600 (cel) 967 785 826

Email: efrain.rondinel@deviandes.com





DEVIANDES

2013-30-1024

CARGO

Lima, 2 de octubre de 2013.

Señores:

JUAN RANIERO ROSSI TICONA

Manuel Guirior N° 864 Dpto. B (Ex Tarapaca)

Pueblo Libre (Magdalena Vieja)

Lima

Asunto: Reclamo registrado en el Libro de Reclamos y Sugerencias
DEVIANDES.

Referencia: Expediente N° 012-2013

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarla la Resolución N° 01 del Expediente N° 012-2013 suscrita por la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Técnica, con relación al reclamo registrado en el Libro de reclamos y sugerencias de la Estación de Peaje Casaraca, el día 1° de octubre de 2013.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,

RAGNO H. GÁRZON SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

*Vengo a su domicilio y como
otra no lo quiso recibir en
su casa, es la casa de
Color amarillo con verde,
en auto blanco afuera.
Fecha: 2 de octubre, el domingo en el
Hora: 12:50 pm 1° piso.*

*Y se le mandara por correo
electronico.*



DEVIANDES

Expediente N° 012-2013

Usuario : Juan Raniero Rossi Ticona

Razón Social : Soledad Joyce Sánchez Fabián

Entidad Prestadora : Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES

Materia : Reclamo por el estado actual de la vía, entre otros.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 01 de octubre de 2013

I. HECHOS

Que, con fecha 01 de octubre de 2013 el Usuario Juan Raneiro Rossi Ticona identificado con DNI N° 29641171, Correo Electrónico juanrossiiti@hotmail.it, con N° Celular 975503053, en representación de la empresa "Soledad Joyce Sánchez Fabian" con dirección en Manuel Guirior N° 864, Dpto. B (Ex Tarapaca), distrito de Pueblo Libre (Magdalena Vieja), Lima, interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES S.A.C. de la Unidad de Peaje de Casaraca, el siguiente reclamo:

"La carretera hace más de tres meses presenta huecos enormes con peligro de vida para los usuarios, no hay señalización (línea blanca) etc., además el día 01 la carretera estaba totalmente interrumpida sin que nadie coloque señales de avisos, yo con mi unidad casi me volteo volando una llanta del valor de US\$. 350.00. Por tanto, reclamo de que cobran peaje, están esperando muertos!!!"

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 de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN de fecha 25 de octubre de 2011, los funcionarios responsables de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios son la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES o quién esta designe para tal efecto.



En tal sentido, corresponde a la Gerencia Técnica y Gerencia de Operaciones como dependencias encargadas de analizar la admisión a trámite de un reclamo, declarar admitida, inadmisibles o improcedente los reclamos según corresponda.

Sobre el particular, se advierte que el reclamo interpuesto por el usuario es en representación de la empresa "Soledad Joyce Sánchez Fabian" con nombre comercial Empresa de Transportes Salvaje, por lo que de conformidad con el artículo 3° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN y el artículo 5° del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, se requiere que el usuario cumpla con presentar carta poder simple con las facultades suficientes para presentar el reclamo respectivo.

Asimismo, el literal f) del artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. y el literal f) del Numeral 2 del artículo 37° del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN, establecen que los reclamos deberán cumplir, entre otros, con la presentación del documento que acredite la representación debiendo otorgar un plazo de dos días hábiles para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

Por otro lado, también se advierte que el reclamo interpuesto no cumple con lo dispuesto en los literales b), d) y g) del artículo 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. y los literales c), e), f) y g) del artículo 37° del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN; toda vez, que. (i) No se indica los datos del representante legal de la empresa, (ii) No se precisa la progresiva o kilometro del incidente, y (iii) No se adjuntan los medios probatorios respectivos que acredite lo señalado por el usuario.

Sin perjuicio de lo expuesto, de conformidad con lo consignado en el campo de Observaciones del Formulario de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES S.A.C. de la Unidad de Peaje de Casaracra, se advierte que el Usuario no cumplió con efectuar el pago del peaje. 

En este orden de ideas, corresponde a la Gerencia Técnica y la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES pronunciarse por la admisibilidad o inadmisibilidad del presente reclamo.



DEVIANDES

II DECISIÓN DE LA GERENCIA TÉCNICA Y GERENCIA DE OPERACIONES DEVIANDES

PRIMERO: Declarar inadmisibles el reclamo interpuesto por el Usuario Juan Raneiro Rossi Ticona, en el Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES S.A.C. ubicado en la Unidad de Peaje de Casaraca, por incumplimiento de los requisitos de admisibilidad contenidos en los artículos 3° y 10 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 053-2011-CD-OSITRAN y los artículos 5° y 37° del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

SEGUNDO: Otorgar el plazo de dos (2) días al Usuario Juan Raneiro Rossi Ticona para que cumpla subsanar la omisión detectada, debiendo remitir la siguiente información: (i) Datos del Representante Legal, del apoderado y del abogado si los hubiere, (ii) Identificación y precisión del reclamo, (iii) carta poder simple con las facultades suficientes para presentar el reclamo respectivo, y (iv) medios probatorios que sustentan el reclamo.

Transcurrido dicho plazo sin que el Usuario hubiese realizado la subsanación, la Gerencia Técnica y la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES expedirá la resolución declarando inadmisibles el reclamo y ordenando su archivo de conformidad con lo establecido en el artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

TERCERO: Notificar al Usuario Juan Raneiro Rossi Ticona a la dirección Manuel Guirior N° 864, Dpto. B (Ex Tarapaca), distrito de Pueblo Libre (Magdalena Vieja), Lima.

CUARTO: Instar al Usuario Juan Raneiro Rossi Ticona para que cumpla con pagar el peaje respectivo.

QUINTO: Publicar la presente resolución en la página web de la empresa de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 27° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.


MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC


DEVIANDES SAC
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico

De:

RUC

Nombre ó Razón Social:

de

del

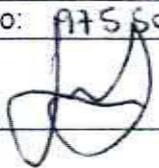
FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**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: Casaraca

Nombre y Apellido: <u>Juan Raniero Rossi Tricna</u>	Ficha No.:
Razón Social: <u>Soledad Joyce Sanchez Fabian</u>	
Documento de identidad: <u>291641171</u>	Fecha: <u>01/10/2023</u>
Dirección: <u>Manuel Guirior #864 Dpto. "B" Pueblo Libre Lima</u>	
Correo electrónico: <u>juanrossi.ti@hotmail.it</u>	Recibido por:
Teléfono: <u>975 60 30 53</u>	
Firma: 	<u>César Álvarez Sánchez</u>

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

La carretera hace más de tres meses presenta huecos enormes con peligro de vida para los usuarios no hay señalización (línea blanca) etc., además el día 01 la carretera estaba totalmente interrumpida sin que nadie coloque señales de aviso, yo con mi unidad casi me voltea volando una llanta del valor de 350 \$ americanos, por tanto reclamo de que cobran peaje, están esperando muertos!

Observaciones:

- el usuario no llegó a realizar su pago de peaje -señaló un trailer de placa (C27 945).