

Expediente N° 040-2015

Usuario: PINTURAS ISAVAL PERU S.A.C.
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES
Materia: Reclamo relacionado con la facturación

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 18 de mayo de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario PINTURAS ISAVAL PERU S.A.C. del 18 de mayo de 2015.

CONSIDERANDO:

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que la Cláusula 8.7 del 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.

Que el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que el 04 de mayo de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la página web de Deviandes, el siguiente reclamo:

***“Favor regularizar ruc en ruta de carretera Cocachacra - lima toda vez que
vuestro sistema no reconoce nuestro ruc, únicamente en este centro de peaje.
Asimismo, necesitamos reimprimir la Factura N° A6C002 002-947743, está
ilegible los datos.*”**

***Agradecemos la atención
Fernando Lopez-Torres
Pinturas Isaval Peru S.A.C."***

Que el reclamo del usuario se considera como presentado de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO.

Que en ese sentido se informa al usuario que luego de realizar la verificación en la página web de la SUNAT hemos procedido a dar la atención a su reclamo y a realizar la corrección de su número de R.U.C. en nuestra Unidad de Peaje Corcona, lamentamos los inconvenientes suscitados y agradecemos su comunicación.

Que, con relación a la solicitud de reimpresión de la Factura N° A6C002 002-947743 por encontrarse ilegible, para poder dar atención a su pedido requerimos que nos remita prueba de la factura ilegible para realizar la evaluación respectiva.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar procedente en parte el reclamo del usuario, indicándole que se ha realizado la corrección de su R.U.C. en nuestra Unidad de Peaje Corcona, y con relación a la reimpresión de la Factura N° A6C002 002-947743 por encontrarse ilegible, previamente se requiere que el usuario nos remita prueba de la ilegibilidad del documento para poder realizar la evaluación respectiva.

Segundo: Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

Cuarto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



.....
MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC