

De: Miguel Anticona [mailto:controlgps@transdragonsac.com]

Enviado el: lunes, 18 de mayo de 2015 05:08 p.m.

Para: 'Lorena Ferrandíz Espadini'

Asunto: RE: Atención del reclamo relacionado con la facturación de peaje

Estimada,

Gracias por su atención al reclamo.

Atte.

De: Lorena Ferrandiz Espadini [mailto:lorena.ferrandiz@deviandes.com]
Enviado el: lunes, 18 de mayo de 2015 04:06 p.m.
Para: controlgps@transdragonsac.com
Asunto: Atención del reclamo relacionado con la facturación de peaje
Importancia: Alta

Estimado Sr. Miguel Anticona:
COORDINADOR DE FLOTA
TRANS DRAGON S.A.C.

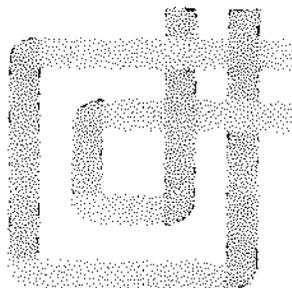
Referencia: Exp. 041-2015

Buenas tardes:

Dando atención a su reclamo presentado a través de la página web de Deviandes, adjunto para conocimiento y fines la Resolución 01 que resuelve su reclamo.

Saludos cordiales,

Lorena Ferrándiz
DEVIANDES S.A.C.
lorena.ferrandiz@deviandes.com
www.deviandes.com



DEVIANDES



Antes de imprimir, verifique si realmente es necesario.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

Este mensaje y los archivos anexos, en caso de que existan, contienen información de **DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C.** que es confidencial y para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Debido a que puede contener información privilegiada, confidencial o que de alguna manera está protegida contra su distribución no autorizada, agradecemos que si ha recibido este correo electrónico por error, notifique de manera inmediata al remitente o a nuestra Central Telefónica, número (511) 717-3600 y elimine la información de su computadora. Por favor no copie ni use la información contenida en este correo electrónico para ningún propósito ni divulgue su contenido.

De: Miguel Anticona [mailto:controlgps@transdragonsac.com]
Enviado el: miércoles, 13 de mayo de 2015 09:58 a.m.
Para: atencionalcliente@deviandes.com
Asunto: Reclamo por facturación de peaje

Expediente N° 041-2015

Usuario: EMPRESA DE TRANSPORTES DRAGON 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 EMPRESA DE TRANSPORTES DRAGON 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 13 de mayo de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la página web de DevianDES, el siguiente reclamo:

***“Buenos días,
Para dar a conocer mi reclamo respecto a la emisión de una factura con datos incorrectos; el número de RUC no coincide con la razón social de la empresa.***

***La estación de peaje que digitó mal los datos es el de Corcona, Car. Central
Km. 48, Dist. Santa Cruz de Cocachacra, Prov. Huarochiri, Dep. Lima.***

Vía y turno: CO02-D

Datos observados:

RUC digitado en documento: 20482914796

Corrección: 20481914796

Razón social: Trans. Dragon SAC

Esperamos una pronta solución para este inconveniente, de antemano se les agradece.

Atte.

Miguel Anticona – Coordinador de Flota”

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, 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 el reclamo del usuario, indicándole que se ha realizado la corrección de su R.U.C. en nuestra Unidad de Peaje Corcona. Agradecemos su comunicación y le manifestamos nuestras disculpas por los inconvenientes suscitados.

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