

**2016-10-0114**

Lima, 26 de enero de 2016.

Señor:  
**JOSE HENANDEZ MONJA**

[HERNANDEZMONJA@YAHOO.ES](mailto:HERNANDEZMONJA@YAHOO.ES)

Celular 958683313

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 002-2016.

De mi consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 dando respuesta al reclamo formulado el día 09 de enero de 2016 por la página web.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
-----  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 002-2016**

Usuario: **JOSE HENANDEZ MONJA**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la prestación del servicio**

**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 26 de enero de 2016

**VISTO:**

El reclamo del usuario **JOSE HENANDEZ MONJA**, presentado el 09 de enero de 2016 a través de la página web de

**CONSIDERANDO:**

Que, el 27 de setiembre de 2010, mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transportes 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, el “REGLAMENTO”), publicado en el Diario Oficial “El Peruano”, el 04 de marzo de 2014.

Que, 09 de enero de 2016, el usuario **JOSE HENANDEZ MONJA** interpuso en la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

**“EL DÍA 08/01/2015 PASE POR DICHO PEAJE A HORAS 12:40:27 PM CON UN VEHÍCULO LIGERO DE PLACA C3Y812 Y ME ATENDIÓ LA SRA. MARICIELA YUDITH ROSALES HINOSTROSA SE NEGÓ A ENTREGARME UNA FACTURA QUE LE SOLICITE, MANIFESTANDOME: “QUE LA EMPRESA DEVIANDES SAC NO ENTREGABA FACTURAS”, ESTOY REVISANDO MIS GASTOS DE ESE DÍA Y EN EL PEAJE CORCONA SI ME ENTREGARON FACTURA Y ES MAS EN LA SUNAT LA EMPRESA DEVIANDES SAC REGISTRA QUE SI PUEDE EMITIR FACTURA. POR FAVOR SOLICITO SE TOME Y CASO Y SE DEN LOS**

**CORRECTIVOS A SU PERSONAL. A LA ESPERA DE SUS COMENTARIOS, ME  
DESPIDO DE UDS..”**

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, es preciso señalar que nuestra personal se encuentra capacitado y calificado para la atención de cobro de peaje, y tiene pleno conocimiento del estricto cumplimiento de los procedimientos de peaje. Asimismo, cada caseta de peaje cuenta con un aviso que solicita a los usuarios comunicar la transacción requerida y verificación de datos.

Que, su vehículo de placa de rodaje C3Y812 se encuentra registrado en nuestro sistema como empresa con razón social y RUC, por lo que de requerir factura inmediatamente se le debe generar.

Que, en atención a su comunicación, la cual agradecemos, estamos procediendo con las acciones correctivas y a realizar las capacitaciones respectivas a nuestro personal, con la finalidad de que estos hechos no vuelvan a ocurrir.

Por lo expuesto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES

**RESUELVE:**

**Primero:** Informar al Usuario que nuestra personal se encuentra capacitado y calificado para la atención de cobro de peaje; sin embargo, en atención a su comunicación, estamos procediendo con las acciones correctivas y a realizar las capacitaciones respectivas a nuestro personal, con la finalidad de brindar un buen servicio al usuario.

**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 del usuario.

**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