

Expediente N° 063-2017

Usuario: **ORLANDO ALEX LUARDO NUÑEZ**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Otro**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de octubre de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **ORLANDO ALEX LUARDO NUÑEZ** interpuesto el 26 de setiembre de 2017 en la unidad de peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES suscribió el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV Cerro de Pasco, con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

Que, la Cláusula 8.7 del citado Contrato de Concesión establece que DEVIANDES S.A.C. 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, con fecha 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN se aprobó 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, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“No es prudente pagar un nuevo peaje en menos de 25 km, se pagó en el peaje de Casaracra con fecha 26/09/2017, horas 16:14:25 conforme baucher de pago. Por lo que es improcedente que se vuelva a pagar un nuevo peaje. Es un abuso de la Concesionaria Deviandes S.A.C.”*





DEVIANDES

(511) 717 3600

Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario es improcedente por cuanto el objeto del reclamo interpuesto no se encuentra tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del Reglamento.

Que, no obstante, informamos al usuario que las unidades de peaje se encuentran ubicadas en las progresivas dispuestas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, donde antes eran administradas por Provías Nacional.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario.

Segundo: Contra lo resuelto en la presente resolución, 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.

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

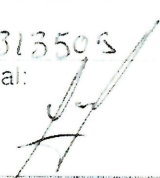
ANEXO 1

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

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: QUIULLA

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (según ámbito de competencia)

Nombre y Apellido completos: <u>Oscar Alex LOAYZA NUÑEZ</u>	
Nº Documento de identidad: <u>20115680</u>	
Domicilio legal/procesal: <u>JR. ADEQUADA 496 EL TAMBO - HYD</u>	
Correo electrónico ¹ : <u>alexln9@hotmail.com</u>	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>26/09/2017</u>
Teléfono: <u>951313505</u>	Recibido por: <u>Ricardo Pizarro Toralino</u>
Firma o huella digital: 	

Reclamo o Sugerencia (): Favor llenar con letra clara y legible, consignando la indicación de la pretensión solicitada

NO ES ADECUADO PAGAR UN NUEVO PEAJE EN MENOS DE 25 KM SE PAGO EN EL PEAJE DE CAYARUA CON FECHA 26/09/2017 HORAS 16:24:25 CONFORME BANCHE DE PAGO. POR LO QUE ES IMPREDECIBLE QUE SE VUELVA A PAGAR UN NUEVO PEAJE. ES UN ABUSO DE LA CONCESIONARIA DEVIANDES S.A.C.

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión

SE LE COMUNICU A LA TRABAJADORA DEL PEAJE

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo CODIGO COMPRA: AGAOS BOLI-281-754

Adjunta copia de DNI: Si () No

A8X408

16:48 hrs

Observaciones:

¹ En caso autorice a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio.

