

Expediente N° 066-2017

Usuario: **WILBER ARESTEGUI CAMPOS**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Otro**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 07 de noviembre de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **WILBER ARESTEGUI CAMPOS** interpuesto en la unidad de peaje Corcona el 26 de octubre de 2017.

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: *“Alternativa de pago en caso de falta de efectivo del usuario. Mi caso, no tuve efectivo por motivo de un viaje largo que tuvo imprevistos.”*





(511) 717 3600

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

Que, de conformidad con lo establecido en el literal f) del artículo 14° del REGLAMENTO, cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre tipificado dentro de los supuestos contemplados en el artículo 4° del REGLAMENTO, será declarado improcedente.

Que, lo solicitado por el usuario no corresponde a una materia de reclamo, sino más bien una sugerencia, por lo que procedemos a manifestar al usuario que DEVIANDES se encuentra analizando alternativas para el pago de peaje distinto al pago en efectivo, con la finalidad de poder brindar al usuario alternativas de pago que sean más rápidas y eficientes.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que el reclamo interpuesto es improcedente por no enmarcarse dentro de las materias de reclamo previstas en el REGLAMENTO. No obstante, consideramos que su solicitud es una sugerencia, por lo que le manifestamos que DEVIANDES se encuentra analizando alternativas para el pago de peaje distinto al pago en efectivo.

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 warestegui@gmail.com.

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