



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

Expediente N° 010-2018

Usuario: **JUAN AVILA GALARZA**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES**
Materia del Reclamo: **Reclamo relacionado con la facturación.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 19 de julio de 2018.

VISTO

El reclamo del usuario **JUAN AVILA GALARZA** interpuesto en la página web de DEVIANDES el 04 de julio de 2018.

CONSIDERANDO

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, en adelante el Contrato.

Que, la Cláusula 8.7 del Contrato, establece que DEVIANDES SAC 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en 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: *“Estamos pagando en sus unidades de peaje de QUIULLA y CORCONA, y reclamamos porque el ruc no corresponde y malcriadamente su personal nos responde que así está en su sistema y ellos no pueden hacer nada. AVANCE AVANCE. Solicito el libro de Reclamaciones ordenado por INDECOPI a fin de poder plasmar mi reclamo por ser de ley.”.*

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.

Que, la Coordinadora de Peaje informa, que al verificar los videos de las atenciones en las casetas de peaje del día 04 de julio de 2018 no observa ninguna anomalía en el cobro del peaje a los usuarios, indicando que solo el conductor del vehículo con placa D2Y959 entregó una guía al cobrador de peaje, quien inmediatamente procedió a ingresar los datos realizando un cambio en el sistema de cobro a solicitud del usuario. No obstante, en atención a lo indicado por el usuario se ha procedido a realizar una inducción de atención al usuario al personal de DEVIANDES.



(511) 717 3600

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

Que, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 8.7 del Contrato de Concesión y el artículo 9 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES aprobado por RCD 008-2014-CD-OSITRAN, los usuarios pueden interponer sus reclamos en el Libro de Sugerencia y Reclamo ubicados en cada Unidad de Peaje, en mesa de parte de la Oficina Principal, por teléfono y a través de la página web. Dicho reclamos serán tramitados y resueltos de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que cualquier cambio de datos en el comprobante de pago que se entregue en las Unidades de Peaje debe ser comunicado al cobrador de peaje antes de la emisión del mismo, para que éste realice la modificación respectiva en el Sistema de Cobro.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que atendiendo a su reclamo se ha realizado una inducción de atención al usuario a todo el personal de DEVIANDES.

Tercero: Hacer de conocimiento del usuario, que el trámite de atención de reclamos de los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro, se encuentra regulado de acuerdo al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES aprobado por RCD 008-2014-CD-OSITRAN.

Cuarto: Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Quinto: Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario: administracion@internacionalturismocentral.com

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL