



(511) 717 3600

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

2021-10-0320

Lima, 27 de abril de 2021.

Estimado señor:

GLORIA NINAHUILLCA GONZALES

logisticalima@distribuidorlogisticozyp.pe

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 014-2021.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona el día 17 de abril de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente General
DEVIANDES S.A.C.

Expediente N° 014-2021

Usuario: **GLORIA NINAHUILCCA GONZALES**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: OTRO

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 23 de abril de 2021.

VISTO:

El reclamo del usuario **GLORIA NINAHUILCCA GONZALES** interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona el día 17 de abril de 2021.

CONSIDERANDO:

1. El USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Me acerco desde Lima para poder verificar si paso o no una unidad AXM726 porque sufrí un robo del vehículo donde no me pueden dar esa información porque no están autorizados y cuando llame a los números telefónicos no existen y solo me facilitan correo no teniendo respuesta.”*
2. El 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., (en adelante DEVIANDES) 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 de Concesión.
3. 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
4. El 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.
5. 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.
6. Al respecto, le informamos al USUARIO que nuestra Central de Emergencias no registra llamadas de ingreso del celular indicado en el reclamo (992755568) el día 17 de abril de 2021. Se han verificado los audios y tampoco hay registro de la llamada del USUARIO.

7. Con relación a la solicitud de información vía correo electrónico, se verifica que el día sábado 17 de abril de 2021, a las 14:07, la persona de Sonia Samamé Pozo de la empresa DISTRUBUIDOR LOGISTICO ZYP requiere información: *“un semitrailer furgón de nuestra propiedad fue robado el día ayer viernes 16/04/2021 a las 10.30 pm. en Chaclacayo, motivo por el cual solicitamos su apoyo para que nos confirmen si esta unidad paso por su control: Semitrailer Furgón marca Scania de placa AXM-726 / AKR-896”*. Esta solicitud tuvo respuesta por parte de DEVIANDES el día lunes 19 de abril de 2021.
8. Es importante comunicar al USUARIO, que por un tema de seguridad, las solicitudes de información del pase de vehículos por las unidades de peaje es brindada a las autoridades Policiales, Fiscalías y Poder Judicial, cuando de manera formal es requerida, y siempre y cuando, contemos con la misma.
9. En ese sentido, recomendamos realizar su pedido a través de una de las dependencias antes citadas.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario.

Segundo: 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.

Tercero: Notificar la presente resolución al usuario.

Cuarto: 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
DEVIANDES S.A.C.