

2015-10-1043

Lima, 4 de noviembre de 2015.

Señor:
JOVANA TOCAS

administracion@genetsac.com.pe

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 070-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 21 de octubre de 2015 por la pagina web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LLIGERI ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 070-2015

Usuario: **JOVANA TOCAS**
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con información de facturación y cobro**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 30 de octubre de 2015

VISTOS:

El Reclamo presentado por el Usuario JOVANA TOCAS del 21 de octubre de 2015.

CONSIDERANDO:

Que, el 27 de setiembre de 2010, mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte 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 sugerencias y reclamos 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, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que, el 21 de octubre de 2015 el Usuario señala en el portal virtual del Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES, lo siguiente:

“Sres. buenas tardes, quisiéramos saber si a la empresa URCI Andina de Ingeniería SAC se le ha cancelado en su totalidad por los servicios realizados para su representada en la Obra Tramo 2: Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y La Oroya DV Cerro de Pasco Fase I. porque hasta la fecha nos adeuda. (...)”

Que, de conformidad con lo establecido en el Artículo 4° del Reglamento, los Usuarios podrán presentar reclamos relacionados con: (i) la facturación y el cobro de los servicios por el uso de la Infraestructura; (ii) el condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de reclamos formulados por los usuarios, previo al pago del peaje; (iii) la calidad y

oportuna prestación de los servicios de responsabilidad de DEVIANDES; (iv) los daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios; (v) el acceso a la infraestructura o a los servicios y; (vi) defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto a las tarifas, condiciones del servicio o información defectuosa.

Que, de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 del Reglamento, constituye una causal de improcedencia de Reclamo cuando el objeto del mismo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4 del Reglamento.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES declarar la improcedencia del Reclamo interpuesto por el Usuario, toda vez que el mismo no cumple con lo señalado en el artículo 4 del Reglamento.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del Usuario que los Reclamos presentados deberán encontrarse dentro de las materias contenidas en el artículo 4 del Reglamento.

Segundo: Declarar IMPROCEDENTE el Reclamo presentado por el Usuario, de acuerdo al artículo 14 del Reglamento, toda vez que la solicitud de información respecto del pago a la empresa URCI Andina de Ingeniería SAC no se encuentra relacionada con alguna de las materias contempladas en el artículo 4 del Reglamento.

Tercero: 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.

Cuarto: Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

Quinta: 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