

2015-10-1103

Lima, 17 de noviembre de 2015.

Señor:
ROLANDO WILFREDO VALENTIN LOPEZ
Gerente General
VALENTIN & VALENTINO S.A.C.
Carretera central Km. 12.5 Gloria Baja Ate.
Lima.-

celis8602@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 073-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 11 de noviembre de 2015, en la página web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIS ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 073-2015

Usuario: **VALENTIN & VALENTINO S.A.C.**
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDE**
Materia: **Reclamo relacionado con facturación**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 16 de noviembre de 2015

VISTOS:

El reclamo del usuario VALENTIN & VALENTINO S.A.C., representado por ROLANDO VALENTIN LOPEZ, del 11 de noviembre 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 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, 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 11 de noviembre de 2015 el usuario interpone en el portal virtual del Libro de Reclamos y Sugerencias de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

“La facturación se está realizando incorrecto ya que en el Peaje de Corcona están emitiendo Incorrecto el número de RUC y la Razón Social debido a esto están perjudicando nuestro registro de compras el mismo que no pueden ser declarados agradeceré realizar la corrección y realizar la eliminación de los datos que se encuentran mal registrador considerar nuestra Razón de manera correcta: RUC: 20463337218 Razón Social: VALENTIN & VALENTINO S.A.C.”

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, se deberá tener en consideración que, de acuerdo al procedimiento de emisión de facturas de DEVIANDES, estas se efectúan a solicitud de los usuarios, en base a la información proporcionada por éstos mismos. De modo que, una vez que se ha efectuado la emisión de la factura a favor del usuario, ésta es entregada a fin de que pueda verificar que los datos proporcionados se hayan consignado de forma correcta.

Que, cabe precisar que de acuerdo al procedimiento “P-31-001 Recaudo de Peaje” el cobrador de la Unidad de Peaje solicita confirmar los datos al usuario, si el usuario identifica que no concuerdan con los datos de su empresa, se puede realizar la modificación del Ticket, ello, siempre y cuando la observación se haya efectuado antes que el usuario se retire de la Unidad de Peaje.

Que, todas las Unidades de Peaje cuentan con rótulos donde se solicita al usuario tener en cuenta que posterior a la emisión del comprobante de pago no podrán efectuarse cambios ni correcciones, tal como se señala a continuación:



Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que de acuerdo al procedimiento “P-31-001-Recaudo de Peaje” la emisión de facturas se efectúan a solicitud de los usuarios, en base a la información proporcionada por éstos mismos. De modo que, una vez que se ha efectuado la emisión de la factura a favor del usuario, ésta es entregada a fin de que pueda verificar que los datos proporcionados se hayan consignado de forma correcta.

Segundo: Informar al Usuario que efectuaremos las coordinaciones internas que resulten necesarias a fin de que nuestro personal efectúe la emisión y verificación las de facturas emitidas a favor de los usuarios, en atención a los datos proporcionados por éstos. Ello, sin perjuicio de la responsabilidad que recae sobre los usuarios de proceder con la verificación de los datos consignados en la factura solicitada, quienes deberán considerar la información claramente proporcionada en las Unidades de Peaje, referida a que no corresponderán cambios o correcciones en comprobantes, una vez que se hayan retirado de las Unidades de Peaje.

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.

Quinto: 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