

**2016-10-1402**

Lima, 12 de diciembre de 2016.

Señor:  
**YURY REYES**

[YURY.REYES@ICCGSA.PE](mailto:YURY.REYES@ICCGSA.PE)

Asunto: Respuesta de reclamo de la página web

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 034-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 3 de diciembre de 2016 de la página web

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**DEVIANDES SAC**  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 034-2016**

Usuario: **YURY REYES**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamo relacionado con la facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 12 de diciembre de 2016

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **YURY REYES** presentado el 3 de diciembre de 2016 por la página web de DEVIANDES.

#### **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 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, con fecha 3 de diciembre de 2016, el usuario **YURY REYES** interpuso en la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

*“ESTIMADOS. NO PUEDO VISUALIZAR MI FACTURA ELECTRÓNICA. INGRESO LA INFORMACION SOLICITADA EN SU FORMULARIO WEB; SIN*

Página 1 de 2



**EMBARGO NO UBICA LA FACTURA RUC:20100114187 FACTURA: 002-640230 FECHA: 18-05-2016 MONTO: 11.70"**

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad, por lo que se procede a la atención respectiva.

Que, de conformidad con lo establecido en la Resolución de Superintendencia N° 203-2015/SUNAT se nos designó como emisores electrónicos a partir del 15 de julio de 2016, sin embargo, DEVIANDES a partir del 1 de junio de 2016 procedió con su registro de facturación electrónica.

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

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que DEVIANDES procedió a la emisión de facturas electrónicas a partir del 1 de junio de 2016, por lo que la factura N° 002-640230 de fecha 18/05/2016 no se encuentra en dicho registro.

**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 indicado por el usuario.

**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**

Página 2 de 2