

## Fabiola Flores

---

**De:** Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>  
**Enviado el:** jueves, 14 de agosto de 2014 10:47 a.m.  
**Para:** 'ricardofum@hotmail.com'  
**Asunto:** RESPUESTA A SU RECLAMO  
**Datos adjuntos:** 2014-30-0846.pdf

Buen día:

Señor Vera, le envío la respuesta a su reclamo presentado el día 26 de julio de 2014 en la Unidad de Peaje Corcona.

Atte.

Fabiola Flores



**2014-30-0846**

Lima, 13 de agosto de 2014.

Señor:  
**RICARDO VERA MALLQUI**  
ricardogum@hotmail.com.

Asunto: Respuesta de reclamo.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 048-2014.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 26 de julio de 2014.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
**DEVIANDES SAC**

**Expediente N° 048-2014**

Usuario: RICARDO VERA MALLQUI  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES  
Materia: Reclamo relacionados con el cobro de la tarifa de peaje

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 13 de agosto de 2014

**VISTOS:**

El reclamo del usuario RICARDO VERA MALLQUI del 26 de julio de 2014 y el Informe N° E-31-029 de fecha 11 de agosto de 2014.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Contrato de Concesión suscrito el 27 de setiembre de 2010, el MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES otorga en concesión a DEVIANDES, el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco (en adelante, CONTRATO DE CONCESION).

Que, la Clausula 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que, asimismo la Cláusula 9.1 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que el cobro de la Tarifa se efectuará a través de las unidades de peaje las cuales comenzarán a ser explotadas por el CONCESIONARIO en las fechas indicadas en la Cláusula 9.4 del citado CONTRATO DE CONCESIÓN.

Que, la Clausula 9.3 del CONTRATO DE CONCESIÓN señala que el cobro de la Tarifa será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario que transite por los Subtramos de la Concesión y que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las unidades de peaje.

Que, por Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, OSITRAN 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 26 de julio de 2014 el usuario RICARDO VERA MALLQUI, identificado con D.N.I. N° 20018335, interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la unidad de peaje Corcona el siguiente reclamo:

***“No hay pase y no avisaron y al regresar luego de 5 minutos nos quieren cobrar otra vez. Ticket 002-227107”.***

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

Que, a través del Informe N° E-31-029, la Coordinadora de Peajes da cuenta del reclamo interpuesto, señalando que: (i) el día 26 de julio de 2014 el usuario paso por la unidad de peaje Corcona a las 10:03 y retorno a las 11:10 horas (una hora con siete minutos después) evadiendo el pago de peaje y generando disturbios en dicha unidad; (ii) ) el transito parcial se debió por un accidente de tránsito por despiste de un camión a la altura del Km. 81 de la carretera central, pero en ningún momento se cerró la vía; (iii) a través de carteles colocados en la unidad de peaje Corcona se informó a los usuarios del accidente de tránsito suscitado y en diversas casetas de dicha unidad los cobradores de peajes estuvieron transmitiendo la información respectiva; (iv) DEVIANDES a través de su servicio de atención de emergencias se comunicó con la Policía Nacional del Perú y trato de controlar el tránsito, pero no tuvo el apoyo de los usuarios. La Policía Nacional del Perú, autoridad facultada para dirigir el tránsito, demoró tres horas aproximadamente para realizar su intervención; (v) el cobro de la tarifa de peaje se encuentra regulado en la Cláusula 9.1 y 9.3 del CONTRATO DE CONCESIÓN. Finalmente, el informe concluye que el reclamo del usuario es improcedente.

Que, por lo expuesto y 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,

**SE RESUELVE:**

**Primero.-** Declarar improcedente el reclamo del usuario y manifestarle que el día 26 de julio de 2014 la transitabilidad por la vía era parcial como consecuencia de un accidente de tránsito – despiste de un camión a la altura del Km. 81 de la Carretera Central, pero en ningún momento la vía estuvo cerrada. El cobro de la tarifa de peaje se encuentra debidamente regulada en las Clausulas 9.1 y 9.3 del CONTRATO DE CONCESIÓN.

**Segunda.-** 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.

**Tercera.-** Notificar la presente resolución al usuario en su correo electrónico ricardofum@hotmail.com.

**Cuarta:** 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