

## Fabiola Flores

---

**De:** Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>  
**Enviado el:** lunes, 03 de noviembre de 2014 05:39 p.m.  
**Para:** 'antonio.del.solar@sandvick.com'  
**Asunto:** CARTA RESPUESTA A RECLAMO  
**Datos adjuntos:** CARTA 2014-30-1085 RESPUETA RECLAMO.pdf

Buenas tardes:  
Adjunto la respuesta de su reclamo presentado en el Peaje Casaracra.  
Atte.  
Fabiola Flores

**2014-30-1085**

Lima, 03 de noviembre de 2014.

Señor:  
**ANTONIO MIGUEL DEL SOLAR TOMATIS**

[antonio.del.dolar@sundvick.com](mailto:antonio.del.dolar@sundvick.com)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 058-2014

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 16 de octubre de 2014.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC

## **Expediente N° 058-2014**

Usuario: ANTONIO MIGUEL DEL SOLAR TOMATIS  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (DEVIANDES)  
Materia: Reclamo relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de DEVIANDES

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 03 de noviembre de 2014

#### **VISTOS:**

El reclamo del usuario ANTONIO MIGUEL DEL SOLAR TOMATIS del 16 de octubre de 2014 y el Informe N° E-31-038 de fecha 19 de octubre 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 Sub Tramos 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 Sub Tramos 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 16 de octubre de 2014 el usuario ANTONIO MIGUEL DEL SOLAR TOMATIS interpone en la Unidad de Peaje Casaracra el siguiente reclamo:

**“Solo están trabajando con 2 casetas de Peaje habiendo 4 casetas la cola de carros es de por los menos 10 minutos de espera. Se debe tener las 4 casetas de peaje en atención”**

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-31-038, la Coordinadora de Peaje da cuenta del reclamo interpuesto, señalando que:

- (i) El Tiempo de Espera en Cola (TEC) se entiende como el promedio del tiempo de espera por vehículo ponderado por el número de vehículos atendidos, durante un periodo de tres horas continuas, el cual no debe superar tres minutos por vehículo;
- (ii) La Unidad de Peaje Casaracra cuenta con cuatro casetas de peaje, de las cuales: la caseta 1 y 2 son de sentido ascendente La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, y las casetas 3 y 4 son de sentido descendente Dv. Cerro de Pasco – La Oroya, las cuales operan con total normalidad
- (iii) De acuerdo al seguimiento realizado al pase del vehículo del usuario reclamante (placa D1A-865) a través de la secuencia de las imágenes capturadas del video de la cámara de seguridad de la Unidad de Peaje Casaracra se concluye que desde el momento que se le visualiza en la panorámica hasta que sale del ámbito de la caseta transcurren 00:02:20 segundos muy inferior al tiempo reportado por el usuario;
- (iv) El personal de cobranza del carril 4 se encontraba relevándose de su jornada laboral y abasteciéndose de sencillo para continuar con la atención a los usuarios;
- (v) La atención entre las 14:40 y 14:50 horas reportada en la caseta 3, atendió un total de 16 vehículos (livianos y pesados) teniendo un promedio de atención inferior a un minutos por vehículo; y
- (vi) El promedio de tránsito por hora es de 101 vehículos, el usuario realiza su tránsito en sentido descendente entre las 14:00 y 14:59 horas, siendo este rango inferior al promedio por turno.

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,

**RESUELVE:**

**Primero.-** Hacer de conocimiento del usuario que las cuatro casetas de peaje en la Unidad de Peaje Casaracra se encontraban totalmente operativas y que de acuerdo al seguimiento realizado al pase del vehículo del usuario reclamante (placa D1A-865) a través de la secuencia de las imágenes capturadas del video de la cámara de seguridad de dicha Unidad de Peaje se concluye que desde el momento que se visualiza a su vehículo en la panorámica hasta que sale del ámbito de la caseta transcurren 00:02:20 segundos, muy inferior al tiempo que usted reportó.

**Segundo.-** 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.

**Tercero.-** Notificar la presente resolución al usuario al correo electrónico: antonio.del.solar@sundvik.com.

**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**