

**2016-10-0178**

Lima, 08 de febrero de 2016.

Señor:  
**GLADYS ELBA CHAMORRO TRUJILLO**  
negociacionesflores@gmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 001, Expediente 004-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 29 de enero de 2016 en la Unidad de Peaje de Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
**LUIS D'ALFONSO GROVETTO**  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 004-2016**

Usuario: **GLADYS ELBA CHAMORRO TRUJILLO**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con el mal estado de la vía**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 05 de febrero de 2016

**VISTO:**

El reclamo del usuario **GLADYS ELBA CHAMORRO TRUJILLO** presentado el 29 de enero de 2016 en la Unidad de Peaje Quiulla.

**CONSIDERANDO:**

Que, el 27 de setiembre de 2010, mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transportes 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, la Cláusula 9.1 del Contrato de Concesión dispone que el cobro del peaje se efectuará a través de las Unidades de Peaje; y la Cláusula 9.3 que el cobro del peaje 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. Dicho recaudo de peaje ingresa a un Fideicomiso de Recaudación regulado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

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, el “REGLAMENTO”), publicado en el Diario Oficial “El Peruano”, el 04 de marzo de 2014.

Que, el 29 de enero de 2016 el usuario **GLADYS ELBA CHAMORRO TRUJILLO** interpuso en la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:



**“EL MAL ESTADO DE LAS PISTAS A PESAR DE INCREMENTO DE PAGO DEL PEAJE - EN LA REPARACION ESTAN DESTAPANDO LAS PISTAS POR TRENCHOS Y LO DEJAN BUEN TIEMPO QUE DAÑAN LA SUSPENSION DE LOS VEHICULOS. PORQUE NO HACEN DE PEQUEÑOS TRAMOS – DESTAPEN Y EN LA BREVEDAD VUELVAN A TAPAR- TRAMO PACHACAYO PESIMO. RECLAMO PORQUE SOMOS TRANSPORTISTAS Y PAGAMOS PEAJE E IMPUESTOS. PLACA W4Z862”**

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

Que, sobre el particular, debemos señalar que nuestro ordenamiento jurídico concibe al peaje como la contraprestación por el uso de una vía pública que deben efectuar los usuarios de la misma.

Que, en esa misma línea, el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, señala que corresponde a DEVIANDES, en calidad de Concesionario, exigir el pago de la Tarifa a cada Usuario que utilice los Sub Tramos de la Concesión; es decir, que el cobro del peaje se realiza por derecho de paso.

Que, en ese sentido, el solo hecho del uso de la vía concesionada por el usuario genera, de un lado, la obligación de éste de efectuar el pago de la tarifa que corresponda, mientras que del otro, configura el derecho de DEVIANDES de exigir el respectivo pago del peaje.

Que, el reajuste de la tarifa de peaje es una obligación contractual contemplada en Cláusula 9.5 del Contrato de Concesión y debe realizarse el 10 de enero de cada año.



Que, sin perjuicio de la obligación de pago por parte del Usuario por el uso de la vía concesionada a favor de DEVIANDES, debemos señalar que el periodo de ejecución de obras comprende desde febrero 2015 a setiembre 2016, los cuales estamos ejecutando de acuerdo al Programa de Ejecución de Obras presentado al Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Dentro de dicho programa se encuentra los trabajos de reparación del pavimento a través de trabajos de fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo en todos los Sub Tramos de la Concesión.

Que, en la reparación de las pistas estamos realizando el retiro del espesor de la carpeta asfáltica (fresado) para reponerlo con mezcla asfáltica nueva. El tiempo que transcurre mientras se realiza el fresado hasta la colocación de mezcla asfáltica es el permitido técnicamente, y las gradadas que se están formando no son de más de 5 cm. Todos los sectores donde el pavimento se encuentra en mal estado están siendo reparados.

Por lo expuesto, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario que el periodo de ejecución de las obras de puesta a punto comprenden desde febrero de 2015 hasta setiembre de 2016. Los trabajos se desarrollan de conformidad con el Programa de Ejecución de Obras presentado al Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Dentro de dicho programa se encuentra los trabajos de señalización, fresado y colocación de capa nivelante, parchado superficial y profundo en todos los Sub Tramos de la Concesión, dentro de los cuales se encuentra el tramo materia de su reclamo, para lo cual daremos la atención del caso y agradecemos su comprensión y paciencia para el desarrollo del proyecto que beneficiará a todos los usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro.

**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.



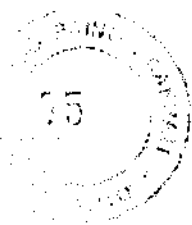
**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

**Cuarto:** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**DEVIANDES SAC**  
  
.....  
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico

# Libro de Actas



RUC

Nombre y Razón Social:  
Domicilio de

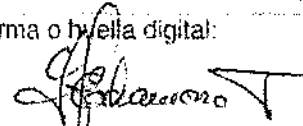
## ANEXO 1

### CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA - LA OROYA - HUANCAYO Y LA OROYA - DV. CERRO DE PASCO

#### REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: Gravela

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (según ámbito de competencia)

Nombre y Apellido completos:	<u>Isabel Elba Chacono Tujillo</u>	
Nº Documento de identidad:	<u>20437201</u>	
Domicilio legal/procesal:	<u>Jr. Bolívar N° 788 Concepción</u>	
Correo electrónico <sup>1</sup> :	<u>negociaciones_hrs@gmail.com</u>	
Razón social (en caso de empresa):	<u>Negociaciones Hrs. E.I.R.L.</u>	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha:	<u>29-01-2016</u>
<u>Isabel Chacono Tujillo</u>	Recibido por:	<u>Abel Yauy Campos</u>
Teléfono: <u>581471</u>		
Firma o huella digital:		

Reclamo ( ) o Sugerencia ( ): Favor llenar con letra clara y legible, consignando la indicación de la pretensión solicitada

El mal Estado de las pistas a pocas de suceso de pago del peaje - en la Represión están desatando los peajes por fechas y se dejan buen tiempo que dañan la suspensión de los Vehículos - porque no tienen de presupuesto - desatando en la brevedad cubren a tapos como pedacito pedimo  
Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión.  
pedimo porque somos transcurso y pagamos peajes a los peajes

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo

PLACA: W42 862.

HORA: 12:15 Hrs

Adjunta copia de DNI: Si ( ) No (X)

Observaciones:

<sup>1</sup> En caso autorice a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio.