

2016-10-1401

Lima, 12 de diciembre de 2016.

Señor:
ADRIAN ENRIQUE MALDONADO MALDONAO

adrian.maldonadl@unacem.com.pe

Asunto: Respuesta de reclamo de la página web

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 033-2016.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 4 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° 033-2016

Usuario: **ADRIAN ENRIQUE MALDONADO MALDONADO**
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 **ADRIAN ENRIQUE MALDONADO MALDONADO** presentado el 4 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 4 de diciembre de 2016, el usuario **ADRIAN ENRIQUE MALDONADO MALDONADO** interpuso en la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:



“El día de hoy domingo 04.12.16 en la ruta oroya Junin, lugar cruce caripa se produjo un accidente, mi persona junto a la movilidad donde laboro estabamos cerca al suceso y la policia de carretera nos solocito apoyo para traslado de una persona herida hacia la oroya(sin ser mi destino, ya que nos dirigiamos a Condorcocha desde el cruce Caripa), estando en la estacio de peaje Casaracra les indicamos que era una situacion de emergencia y que no era nuestra ruta y solo era un apoyo para que la persona accidentada sea atendida en la Oroya, despotamente el personal de DevianDES (operador Ronald Cusihuaman) nos indica que a ellos nos les interesa que estemos con un herido; sin importarles que un efectivo policial le indicaba la.situacion de mergencia”

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, el Contrato de Concesión en su Cláusula 9.1 dispone que el cobro del peaje se efectuará a través de las Unidades de Peaje, siendo que la Cláusula 9.2 señala que se exigirá el pago de la Tarifa de Peaje a cada usuario que utilice los Sub Tramos de la Concesión, con excepción a los vehículos utilizados para atender servicios de emergencia, tales como ambulancias, bomberos o vehículos de la Policía Nacional, así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoys, y los vehículos de la Cruz Roja que realicen actividades con fines humanitarios tal como se establece en el Decreto Ley 22467 y la Ley 24423.

Que, asimismo, la Cláusula 9.3 señala 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.

Que, siendo esto así, los únicos vehículos exonerados del cobro de peaje son aquellos debidamente identificados por la normatividad vigente, no correspondiendo la exoneración para aquellos vehículos que no cumplen con las características descritas en el Decreto Ley 22467, la Ley 24423 o cualquier otra ley aplicable.

Que, lamentamos lo acontecido el día 4 de diciembre, pero la normatividad es clara y precisa al señalar los vehículos exonerados de cobro de peaje, por lo cual esperamos su comprensión.

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



RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que los únicos vehículos exonerados del cobro de peaje son aquellos debidamente identificados por la normatividad vigente, no correspondiendo la exoneración para aquellos vehículos que no cumplen con las características descritas en el Decreto Ley 22467, la Ley 24423 o cualquier otra ley aplicable, por su reclamo deviene en improcedente.

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

Lorena Ferrandiz

De: Fabiola Flores Cardó <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: lunes, 05 de diciembre de 2016 09:07 a.m.
Para: lorena.ferrandiz@deviandes.com; magnoh.garzon@deviandes.com
CC: 'CAE NILDA'
Asunto: Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Categorías: MAGNO

Estimada: Lorena Ferrandiz
Cordial saludo

Reclamo Presentado en la Pagina WEB

Fecha	domingo, 04 de diciembre de 2016
Tipo Documento	DNI
Nro Documento	42723963
Usuario	Adrian Maldonado
Domicilio	Condorcocha
Correo	adrian.maldonadl@unacem.com.pe
Telefono	941520253
Rep. Legal	
Lugar	Pagina WEB
Tipo Reclamo	Facturacion o cobro
Descripcion	El día de hoy domingo 04.12.16 en la ruta oroya Junin, lugar cruce caripa se produjo un accidente, mi persona junto a la movilidad donde laboro estabamos cerca al suceso y la policia de carretera nos solocito apoyo para traslado de una persona herida hacia la oroya(sin ser mi destino, ya que nos dirigiamos a Condorcocha desde el cruce Caripa), estando en la estacio de peaje Casaracra les indicamos que era una situacion de emergencia y que no era nuestra ruta y solo era un apoyo para que la persona accidentada sea atendida en la Oroya, despotamente el personal de Deviandes (operador Ronald Cusihuaman) nos indica que a ellos nos les interesa que estemos con un herido; sin importarles que un efectivo policial le indicaba la.situacion de mergencia

Se informa para su conocimiento y toma de acciones correspondientes

Atentamente,

Administrador del Sistema Gestion
DEVIANDES S.A.C.