

2017-10-0275

Lima, 3 de marzo de 2017.

Señora:
RONALD AGÜERO CHAVEZ
rony_dokidoki@hotmail.com

Celular 942 851 236

Asunto: Respuesta de reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiullla.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 008-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 14 de febrero de 2017 presentado en la Unidad de Peaje Quiullla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 008-2017

Usuario: **RONALD AGÜERO CHAVEZ**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Justificación de no pago de peaje**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 03 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **RONALD AGÜERO CHAVEZ** presentado el 14 de febrero de 2017 en la unidad de peaje Quiulla.

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 14 de febrero de 2017, el usuario **RONALD AGÜERO CHAVEZ** interpuso en la unidad de peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

***“No pago mi peaje porque hacen circular sin previo aviso de que no hubo pase me demore en cola que se formó más de 2 horas sin dar solución y mandando un equipo chiquito que no ayuda a solucionar de ninguna manera.*”**

Página 1 de 9

Que la empresa maltrata al usuario que hace paso por la vía sin tener manera y educación y que capaciten más al personal que trabaja dentro de la empresa DEVIANDES.

Y retorno a 20:52 sin dar solución y mandando equipo pequeño que no ayuda”

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario no cumple con los requisitos de admisibilidad, por lo que no procede que se dé el tratamiento de reclamo, toda vez que presenta una justificación por el no pago de peaje indicando que lo hacen circular sin previo aviso de que no hay pase vehicular.

Que, a pesar de no ser admisible el reclamo presentado por el usuario, consideramos necesario dar la respuesta al mismo.

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, con relación a las restricciones de tránsito vehicular por esta temporada extraordinaria de lluvias intensa y continuas, y además por la caída de nevada, debemos indicar que DEVIANDES ha venido informado por redes sociales y medios de prensa que por las continuas e intensas lluvias que se presentan en esta temporada del año en el Centro del País y que es un evento extraordinario e

imprevisible, se vienen produciendo deslizamiento de piedras, caídas de rocas y lodo en diversos sectores de la Carretera Central, recomendando a los usuarios transitar con precaución, ya que el tránsito ha sido restringido, además de exhortarlos a no manejar en la noche.

Que, asimismo, DEVIANDES ha venido realizando la limpieza de la vía en el menor tiempo posible empezando en la zonas con huaycos para restituir la transitabilidad de la misma cumpliendo de esta manera sus obligaciones contractuales. La caída de piedras, rocas, lodo y nieve es un efecto de la naturaleza que se presenta en cualquier momento y que es atendido por DEVIANDES en el instante que se toma conocimiento del hecho, procediendo a realizar las acciones de limpieza respectiva en el menor tiempo posible. Las restricciones de tránsito y cierre de la vía es de competencia de la Policía Nacional del Perú.

Que, de igual forma, se informa que DEVIANDES desde enero del 2017 a la fecha viene atendiendo durante las 24 horas del día, más de 168 atenciones de Emergencia Vial, producto de las caídas de rocas y piedras, huaycos y nevada que se viene presentando en esta temporada de intensas y continuas lluvias, para lo cual alcanzamos imágenes de algunas de las atenciones realizadas y los equipos y maquinarias utilizados, con lo cual le recomendamos se informe mejor antes de interponer un reclamo sin el sustento respectivo.

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

RESUELVE:

Primero: Declarar inadmisibile el reclamo del usuario, puesto que la justificación de no pago de peaje presentada por el usuario no se encuentra considerada como materia de reclamo.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario que la presencia de rocas, piedras y nieve que se vienen presentando en la Carretera Central, es un efecto extraordinario de la naturaleza que no se presentaban desde hace 20 años, y que las mismas obedecen a las continuas e intensas lluvias que se presentan en el Centro del País. La caída de piedras, rocas, lodo y nieve se puede presentar en cualquier momento, siendo que DEVIANDES procede a la limpieza una vez conocido el hecho. Por ello DEVIANDES a través de las redes sociales y medios de prensa ha recomendado a los usuarios transitar con precaución, ya que el tránsito restringido, además de

exhortarlos a no manejar en la noche. Este hecho no impide de ninguna manera, que usted no pague el peaje por lo que su reclamo deviene en improcedente.

Tercero: 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.

Cuarto: Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario.

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

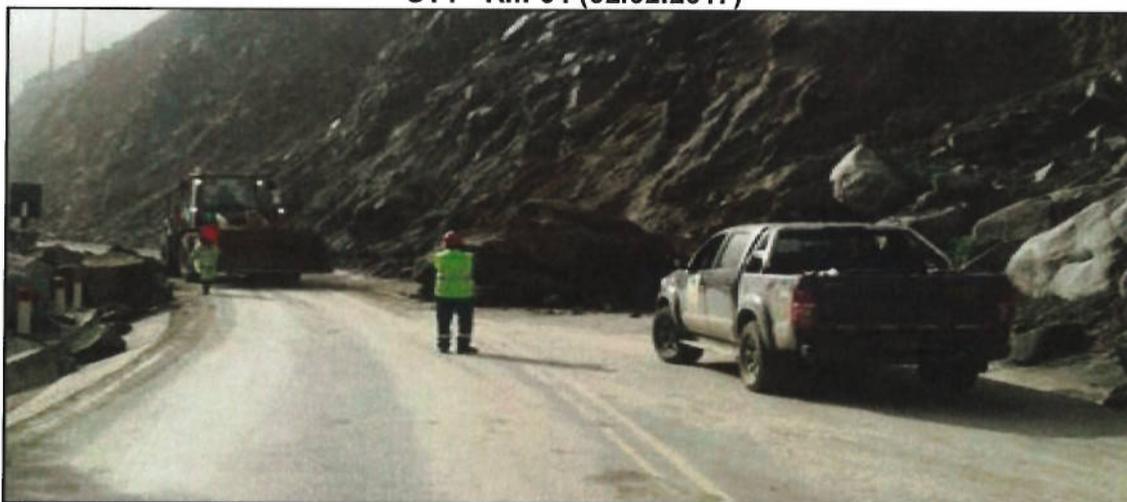
Regístrese, comuníquese y publíquese.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ
Gerente de Operaciones
DEVIANDES SAC

**PANEL FOTOGRAFICO
ATENCIONES DE EMERGENCIA
DEVIANDES S.A.C**

ST1 - Km 64 (02.02.2017)



Nota: Trabajos de Operarios y Maquinaria para retiro de roca de gran magnitud, además de la señalización en el campo

ST1 – km 51+120 (08.02.2017)



Nota: Trabajo de Operarios y maquinarias para la limpieza de la vía, además de señalización.

ST1 – 64+080 (14.02.2017)



Nota: Trabajo de Operarios y maquinarias para la limpieza de la vía, además de señalización.

ST1 – 124 (14.02.2017)



Nota: Trabajo de Operario y Maquinaria retirando la nevada.

ST1 – 64+080 (17.02.2017)



Nota: Trabajos de Operarios y Maquinaria para retiro de roca de gran magnitud, además de la señalización en el campo

ST1 – 82+500 - 20.02.2017



Nota: Intervención de Grúa de Plataforma para el retiro de una vehículo cisterna.

St1 – 71+080 (13.01.2017)



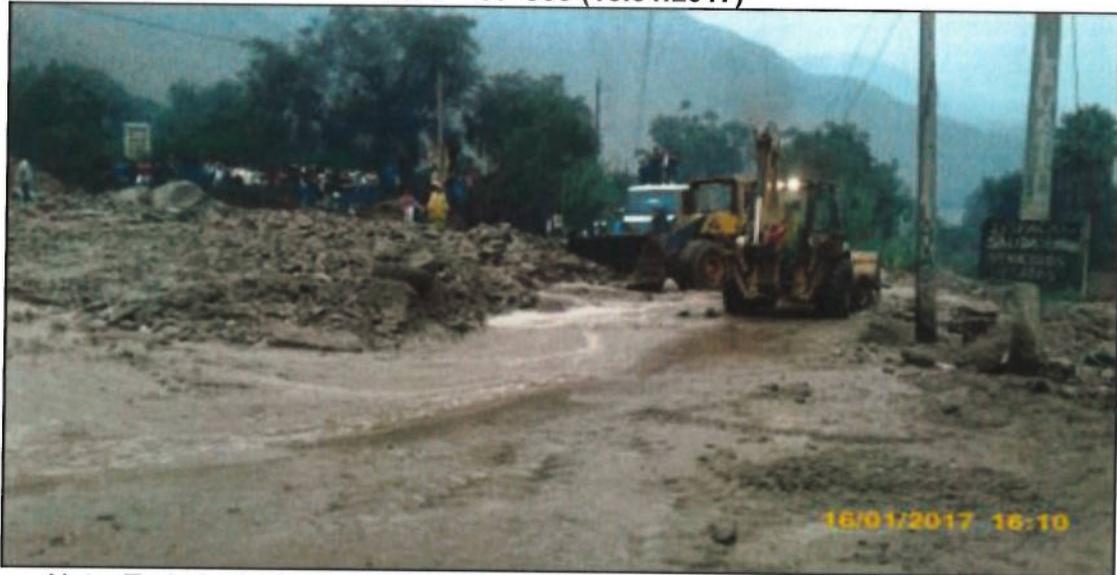
Nota: Trabajos de Operarios y Maquinaria para retiro de roca de gran magnitud, además de la señalización en el campo

ST1 – 81+280 (14.01.2017)



Nota: Trabajos de Operarios y Maquinaria para retiro de roca de gran magnitud, además de la señalización en el campo

ST1 – 41+800 (16.01.2017)



Nota: Trabajo de Operarios y maquinarias para la limpieza de la vía, además de señalización.

ST1 - 41+350 – 22.02.2017



Nota: Trabajo de Operarios y maquinarias para la limpieza de la vía, además de señalización.