

**2017-10-0299**

Lima, 8 de marzo de 2017.

Señora:  
**VIDES ALBERTO RAMIREZ RUIZ**  
[vides.ramirez@yahoo.com](mailto:vides.ramirez@yahoo.com)

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 013-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 6 de marzo de 2017 presentado en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
**DEVIANDES SAC**  
.....  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 013-2017**

Usuario: **VIDES ALBERTO RAMIREZ RUIZ**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Calidad y oportuna prestación de los servicios**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 8 de marzo de 2017

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **VIDES ALBERTO RAMIREZ RUIZ** presentado el 6 de marzo de 2017 en la Unidad de Peaje CORCONA.

#### **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 6 de marzo de 2017, el usuario **VIDES ALBERTO RAMIREZ RUIZ** interpuso en la Unidad de Peaje CORCONA, el siguiente reclamo:

***“La ruta entre La Oroya – Lima esta intransitable pro derrumbe que interrumpen la vía en una calzada, no está señalizado y tampoco hay maquinaria. El pago de peaje no se justifica. Considero que debe suspenderse el cobro de peaje porque la carretera esta intransitable. No justifica el servicio”***



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

Que, con relación al pago del peaje, 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, con relación a la limpieza de la vía por la caída de rocas, piedras y nieve, 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, siendo esto así, por Decreto Supremo N° 007-2017-PCM, el Estado declara el Estado de Emergencia por desastre a consecuencia de intensas precipitaciones pluviales, en distritos de las provincias de Huarochirí, Lima, Cañete, Barranca, Yauyos, Huaral, Huaura, Oyón y Canta, del departamento de Lima

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 son 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 211 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 podrá verificar que nuestro personal, equipos y maquinarias se encuentran en todo momento al servicio del usuario.

Que, con relación a la señalización agradeceremos nos informe en que progresivas de la vía estaría faltando la señalización para proceder con la verificación y las acciones correctivas de ser el caso.

Que, DEVIANDES viene prestando los servicios de atención al usuario, comprendemos su malestar, pero le solicitamos paciencia hasta que esta temporada de lluvias intensas y constantes culmine.

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

#### **RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que con respecto a 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, por lo que su reclamo deviene en improcedente.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario, que DEVIANDES desde enero del 2017 a la fecha viene atendiendo durante las 24 horas del día, más de 211 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 podrá verificar que nuestro personal, equipos y maquinarias se encuentran en todo momento al servicio del usuario, por lo que resulta improcedente que indique en su reclamo que DEVIANDES no presta ningún servicio.

**Tercero:** Solicitar al usuario, se sirva indicar el kilómetro de la Carretera Central en el que existe un sólo carril y no hay señalización para tomar las medidas correctivas de ser el caso.



**Cuarto:** 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.

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

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



13/2014

# Libro de Actas



De: \_\_\_\_\_  
Nombre ó Razón Social: \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

RUC \_\_\_\_\_

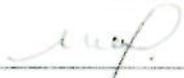
## ANEXO 1

### 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: Corroña

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>Vides Ramirez Ruiz</u>	
Nº Documento de identidad: <u>19922229</u>	
Domicilio legal/procesal: <u>Jr Trujillo 453 - El Tambo - Huancayo</u>	
Correo electrónico <sup>1</sup> : <u>vides_ramirez@yahoo.com</u>	
Razón social (en caso de empresa): <u>---</u>	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>6 - marzo 2014</u>
Teléfono: <u>367661 - 9164671832</u>	Recibido por: <u>Melissa Huotasa C.</u>
Firma o huella digital: 	

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

La ruta entre La Oroya - Lima esta intransitable por  
derrumbes que interrumpen la via en una calzada, no  
esta señalizada y tampoco hay maquinaria  
el pago del peaje no se justifica.

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión  
Considero que debe suspenderse el cobro de peaje  
porque la carretera esta intransitable. No justifica  
el cobro.

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo \_\_\_\_\_

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

Observaciones: Peaje: W14-813 Hora 20:19

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

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

**ST1 - Km 64 (02.02.2017)**



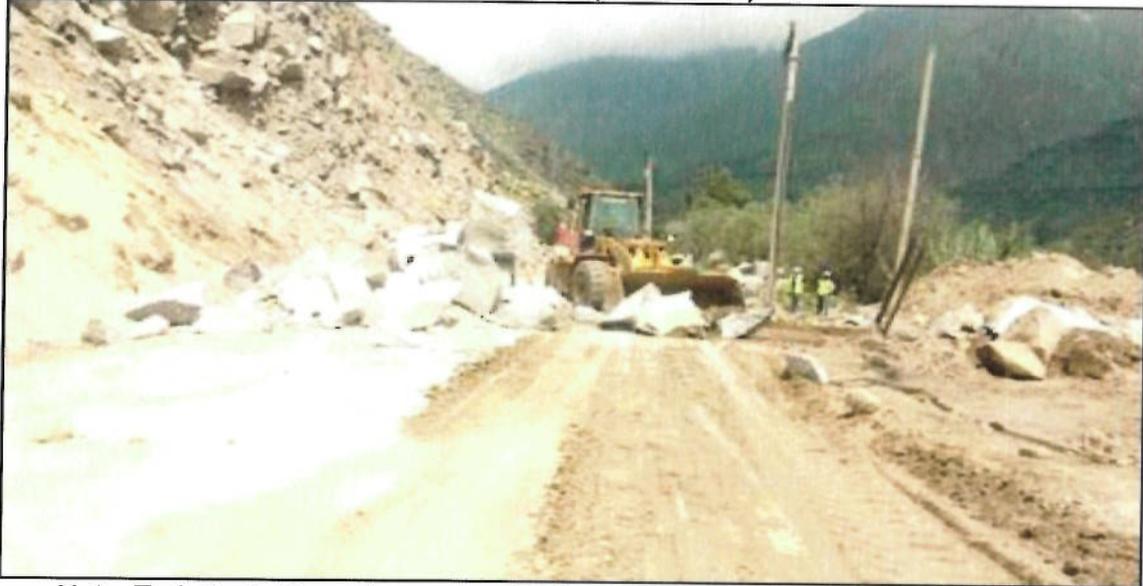
Nota: Trabajos de Operarios y Maquinaria para retiro de roca de gran magnitud, además de la señalización en el campo

**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**



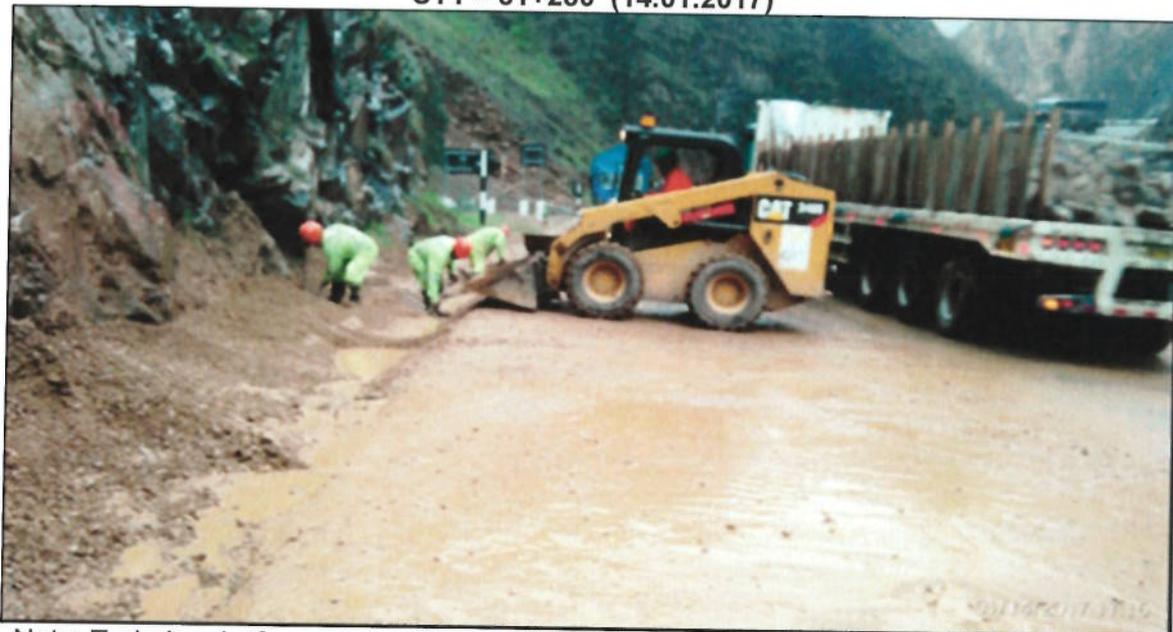
Nota: Intervención de Grúa de Plataforma para el retiro de una vehículo cisterna.

**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.