

**2017-10-0350**

Lima, 22 de marzo de 2017.

Señor:  
**ENRIQUE VERA DIEGO**  
Jr. San Cristóbal N° 1176 El Tambo – Huancayo  
Junin.-

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 018-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 18 de marzo de 2017 presentado en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

## **Expediente N° 018-2017**

Usuario: **ENRIQUE VERA DIEGO**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Calidad y oportuna prestación de los servicios**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 22 de marzo de 2017

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **ENRIQUE VERA DIEGO** presentado el 18 de marzo 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 S.A.C. 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 18 de marzo de 2017, el usuario **ENRIQUE VERA DIEGO** interpuso en la en la Unidad de Peaje QUIULLA, el siguiente reclamo:

***“El tramo peaje Quiula en mal estado no es justo el cobro de peaje y todo el tramo La Oroya Ticlio y no se hace presente maquinaria.”***

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

Que, siendo así, se procede a la atención del mismo, comunicando al usuario que la ubicación del peaje de Quiulla actual es provisional porque aún estamos esperando que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones nos entregue las áreas de terrenos necesarias para la instalación del nuevo peaje Quiulla.

Que, en ese sentido, tenemos previsto que una vez culminada la temporada de lluvias, estaremos procediendo a reparar los dos carriles secundarios del peaje provisional, por lo que solicitamos su comprensión.

Que, los derrumbes o desprendimiento de rocas y huaycos que se vienen suscitando en esta temporada del año, es como consecuencia de las continuas e intensas lluvias que se presentan por un cambio climático, denominado "Niño Costero". Es por ello que a través de las redes sociales estamos publicando de manera continua todo lo que se acontece en el tramo de la Concesión, recomendando a los usuarios a transitar con precaución, ya que el tránsito ha sido restringido.

Que, asimismo, nuestra maquinaria se encuentra en constante atención de la Emergencia Vial que se viene presentando en el Sub Tramo Ricardo Palma – La Oroya, por lo que inmediatamente después de tomar conocimiento del evento desplazamos personal y maquinaria al sector afectado no habiéndose comunicado que el sector de Ticlio requiriese maquinaria, no obstante, realizaremos la verificación de dicho sector.

Que, sin perjuicio de las consideraciones expuestas, le comunicamos que el no pago de peaje es considerado como una infracción grave dentro del Cuadro de tipificación, multas y medidas preventivas aplicables a las infracciones al tránsito terrestre aprobado por Decreto Supremo N° 012-2016-MTC, aplicándose una multa del 8% de la UIT.

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

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que tenemos previsto la reparación de los dos carriles secundarios de la Unidad de Peaje Quiulla provisional, una vez que se culmine la temporada de lluvias, por lo que su reclamo es procedente.



**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario, que verificaremos el sector de Ticlio, y de ser necesario se enviará el equipo para la atención respectiva.

**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.

**DEVIANDES SAC**

  
Ing. EFRAIN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico