

2017-10-0348

Lima, 22 de marzo de 2017.

Señor:
LUIS VERASTEGUI CARHUANCHO
conti_luis@hotmail.com

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 019-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 11 de marzo de 2017 presentado en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 019-2017

Usuario: LUIS VERASTEGUI CARHUANCHO
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Otros

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 22 de marzo de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **LUIS VERASTEGUI CARHUANCHO** presentado el 11 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 11 de marzo de 2017, el usuario **LUIS VERASTEGUI CARHUANCHO** interpuso en la en la Unidad de Peaje QUIULLA, el siguiente reclamo:



“En la vía en San Mateo un camión de color rojo de placa C2M-876 por más de 4 horas y ningún personal de DEVIANDES estuvo para remolcar el camión o señalar.

Fotos que se muestran de camión sin personal de DEVIANDES que se muestra a Abel Yauri.

No se realizó el pago del peaje que no tiene sentido porque no hay auxilio ante accidentes.”

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, en razón de que no tiene sentido porque no hay auxilio ante accidentes.

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

Que, siendo así, se procede a la atención del mismo, comunicando al usuario que no hay documento adjunto que sustente que efectivamente el camión C2M-876 estuvo averiado en San Mateo por más de 4 horas; asimismo, en nuestro registro de la Central de Atención de Emergencias DEVIANDES (CAE) no obra ninguna llamada o comunicación de auxilio que el usuario de placa C2M-876 requiriese apoyo de una grúa para ser remolcado, por lo que su queja resulta inadmisibile y ambigua.

Que, con relación al cobro del peaje, éste se realiza en las Unidades 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, en ese sentido, 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 lo cual procederemos a realizar la comunicación respectiva a la autoridad competente.



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

RESUELVE:

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

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.

DEVIANDES SAC

.....
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico

09-2017



RUC

Nombre ó Razón Social:

de

del

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: Quilca

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>LUIS VERNSTEGUI CARHUANCHO</u>	
Nº Documento de identidad: <u>42736856</u>	
Domicilio legal/procesal: <u>Pu. Loreto 164 - Huancayo</u>	
Correo electrónico: <u>cont - Luis@hotmail.com</u>	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>11-03-17</u>
Teléfono: <u>966 52 2717</u>	Recibido por: <u>Abel Yauri Campor</u>
Firma o huella digital:	

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

En la vía en San Mateo en camion de color rojo de placa C211-876 por más de 4 horas y ningún personal de devianDES estuvo a cargo de manejar el camion o manejarlo

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión

Fotos que se muestran del camion sin persona! de devianDES que se muestra a Abel Yauri.

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo

B46369

02:25 Hrs.

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

Observaciones:

NO se realizo el pago del peaje por que no tiene sentido de porque no hay avisales ante accidentes

¹ En caso autorice a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio.

1. Incluir el nombre del camion.
2. el numero de placa de peaje.
3. no existen de pago de peaje.