

**2017-10-0424**

Lima, 17 de abril de 2017.

Señor:  
**VICTOR TAPARA CCOYO**  
[victorino25@hotmail.com](mailto:victorino25@hotmail.com)

**Celular 984314915**

Asunto: Respuesta a su sugerencia presentada en la Unidad de Peaje Quiulla.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 024-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 14 de febrero de 2017 en la Unidad de Peaje Quiulla

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

## **Expediente N° 024-2017**

Usuario: **VICTOR TAPARA CCOYO**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **SUGERENCIA**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 17 de abril de 2017

#### **VISTO:**

La sugerencia del usuario **VICTOR TAPARA CCOYO** interpuesto 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, el usuario **VICTOR TAPARA CCOYO** el 14 de febrero de 2017 en la Unidad de Peaje Quiulla interpone la siguiente sugerencia:

***“Sugiero a la empresa en caso de desastres naturales debe haber contingencia o plan B eso significa que: yo pase por peaje Quiulla 06:30pm y después de Huayco por entrada hacia mina andachayua por carretera central hacia Hyo no hubo pase es por ello regrese hacia La Oroya y nuevamente me cobraron el peaje que en este caso no debí pagar el peaje por tratarse de desastre natural.*”**

La Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

#### **SEÑALA:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que ante un evento de naturaleza extraordinaria, imprevisible e irresistible como la suscitada, denominada “Niño Costero”, DEVIANDES activó todos sus protocolos de atención de la Emergencia Vial, brindando la Transitabilidad de la vía en el menor plazo posible, por lo que si cuenta con un Plan de Contingencia.

**Segundo:** Por Contrato de Concesión estamos obligados a cobrar la tarifa de peaje a cada Usuario que pase por las Unidades de Peaje, a excepción de 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 Peruana que realicen actividades con fines humanitarios de acuerdo con lo señalado en el Decreto Ley N° 22467, la Ley N° 24423 y Leyes y Disposiciones Aplicables.

**Tercero:** Agradecemos vuestra sugerencia pues nos permitirá mejorar con nuestros servicios y comprender el malestar o incomodidad de los usuarios de la vía.

**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**

# Libro de Actas

De: \_\_\_\_\_ RUC \_\_\_\_\_

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

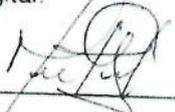
## ANEXO 1

### 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: Quilla

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>Victor Tapara Croyo</u>	
Nº Documento de identidad: <u>40869950</u>	
Domicilio legal/procesal: <u>de Centauro Copp Santa Isabel - Huancayo</u>	
Correo electrónico: <u>Victorino25@hotmail.com</u>	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>14-02-17</u>
Teléfono: <u>984314915</u>	Recibido por:
Firma o huella digital: 	<u>ABEL YACU CAMPOS</u> 

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

Sugiero a la empresa en caso de desastres  
Naturales debe haber contingencia o Plan B es  
significa que yo pase por peaje Quilla 06:30 pm  
y después de Huayco por embudo hacia mina Andaychaywa  
por carretera contra hacia Hya no hubo peaje es por ello.  
 Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión  
regrese hacia la Oroya y nuevamente me cobraron  
el peaje que este caso no debi pagar el peaje  
por tratarse de desastre Natural

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

Adjunta copia de DNI: Si ( ) No ( )

Observaciones: W 30 415 19:18 Hrs.

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

