

**2017-10-0591**

Lima, 30 de mayo de 2017.

Señor:  
**LUIS ENRIQUE GABRIEL SANTOS**  
[lgsantoss@hotmail.com](mailto:lgsantoss@hotmail.com)

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 036-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 11 de mayo de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
LUIS ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 036-2017**

Usuario: **LUIS ENRIQUE GABRIEL SANTOS**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **OTRO**

**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 30 de mayo de 2017

### **VISTO:**

El reclamo del usuario **LUIS ENRIQUE GABRIEL SANTOS** presentado el 11 de mayo 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 11 de mayo de 2017, el usuario interpuso en la Unidad de Peaje CORCONA, el siguiente reclamo:

***“Que la vía del tramo Oroya – Morococha se encuentra cortada el asfalto sin reposición causando desniveles en la vía y también en el tramo San Mateo – Matucana se encuentra la vía con piedras producto de deslizamiento sin limpieza.***

***El echo es que el corte del asfalto en la ruta Oroya – Morococha causa inestabilidad y pérdida de control del vehículo y en el tema de piedras en el tramo San Mateo – Matucana no esta siendo mantenida “Limpieza” –***

Página 1 de 3



**acciones de concesión a causado a mi vehículo la rotura parte hidráulica. Alcanzaré lo antes posible costo de reparación. No realizó el pago de peaje porque considero la deficiencia en el servicio (reposición d ecarpeta asfáltica y limpieza de la vía. Vehículo AN-2345. 3:40 AM – 11-05-2017”**

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario es improcedente, por lo que no procede que se dé el tratamiento de reclamo; toda vez que el usuario presenta como justificación para el no pago de peaje la falta de limpieza por caída de rocas y piedras, además por el corte de asfalto que se viene realizando DEVIANDES como parte de las reparaciones a los sectores de la vía afectados por el fenómeno natural denominado “Niño Costero” acontecido en el primer trimestre del año.

Que, a pesar de ser improcedente el reclamo presentado por el usuario, consideramos necesario dar la respuesta al mismo.

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; 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, de igual forma, el Decreto Supremo N° 012-2016-MTC ha dispuesto 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, aplicándose una multa del 8% de la UIT.

Que, con relación a los desniveles en el Km. 135 sector Oroya – Morococha y la presencia de material de afirmado en el Km. 92 sector tramo San Mateo – Matucana, nos permitimos informarle que son sectores identificados como Puntos Críticos, cuyos expedientes técnicos de solución definitiva han sido presentados para aprobación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, entidad responsable de la ejecución de la obra respectiva.



Por nuestra parte, venimos realizando el mantenimiento de la totalidad de la vía de manera frecuente, para lo cual DEVIANDES cuenta con una Central de Atención de Emergencia, siendo los números de atención: RPC: 965401911; RPM: # 951504911; y FIJO: (01)7199911.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo presentado por el usuario.

**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.

**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. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico

# Libro de Actas

De \_\_\_\_\_ RUC \_\_\_\_\_  
 Nombre o 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: CORCONA

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>Juan Enrique GABRIEL SANTOS</u>	
Nº Documento de identidad: <u>04061961</u>	
Domicilio legal/procesal: <u>URB. SAN CARLOS DE S. Lote 44 - SJ. Huancayo</u>	
Correo electrónico: <u>jsantos@natural.pe / zapinos@natural.pe</u>	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>11/05/2017</u>
Teléfono: <u>945127271</u>	Recibido por:
Firma o huella digital:	<u>[Firma]</u>

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

QUE LA VÍA DEL TRAMO OROYA-HUANCAYO SE ENCUENTRA  
CORTADA EL ASFALTO SIN REPOSICION CAUSANDO DEMORA EN  
LA VÍA Y TAMBIEN EN EL TRAMO SAN MATEO - HUANCAYO  
SE ENCUENTRA LA VÍA CON PIEDRAS PRODUCTO DE DEGRADACION  
SIN LIMPIEZA

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión

EL HECHO ES QUE EL CORTA DEL ASFALTO EN LA VÍA  
OROYA-HUANCAYO CAUSA INESTABILIDAD Y PERDIDA DE CONTROL DEL  
VEHICULO Y EN LA ZONA DE PIEDRAS EN EL TRAMO SAN MATEO-HUANCAYO  
EXISTE SERVO MANTENIMIENTO - ACCIONES DE CONCESION A  
CAUSAR E INESTABILIDAD ROTURA PARTE HIDRAULICA.

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo ALCARARE 14 AUTOS PORQUE COMO DE REPARACION

Adjunta copia de DNI: Si (  ) No (  )

Observaciones: NO PERDIA EL PAGO DE PEAJE POR 9' CONSIDERO  
LA DEFICIENCIA EN EL SERVICIO (REPOSICION DE CARRETA  
DEFECTIVA Y LIMPIEZA DE LA VÍA)

VEHICULO AD-2345 - 3.40 AM - 11-05-2017.

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