



DEVIANDES

(511) 717 3600

Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

2017-10-0856

Lima, 18 de agosto de 2017.

Señor:
ANGELA RAYDA ALVARADO ORDOÑEZ

alvarado.anr@gmail.com

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 055-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 28 de julio de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 055-2017

Usuario: **ANGELA RAYDA ALVARADO ORDOÑEZ**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Otros.**

RESOLUCIÓN N° 01
Lima, 18 de agosto de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **ANGELA RAYDA ALVARADO ORDOÑEZ** interpuesta en la Unidad de Peaje CORCONA el 28 de julio de 2017.

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.

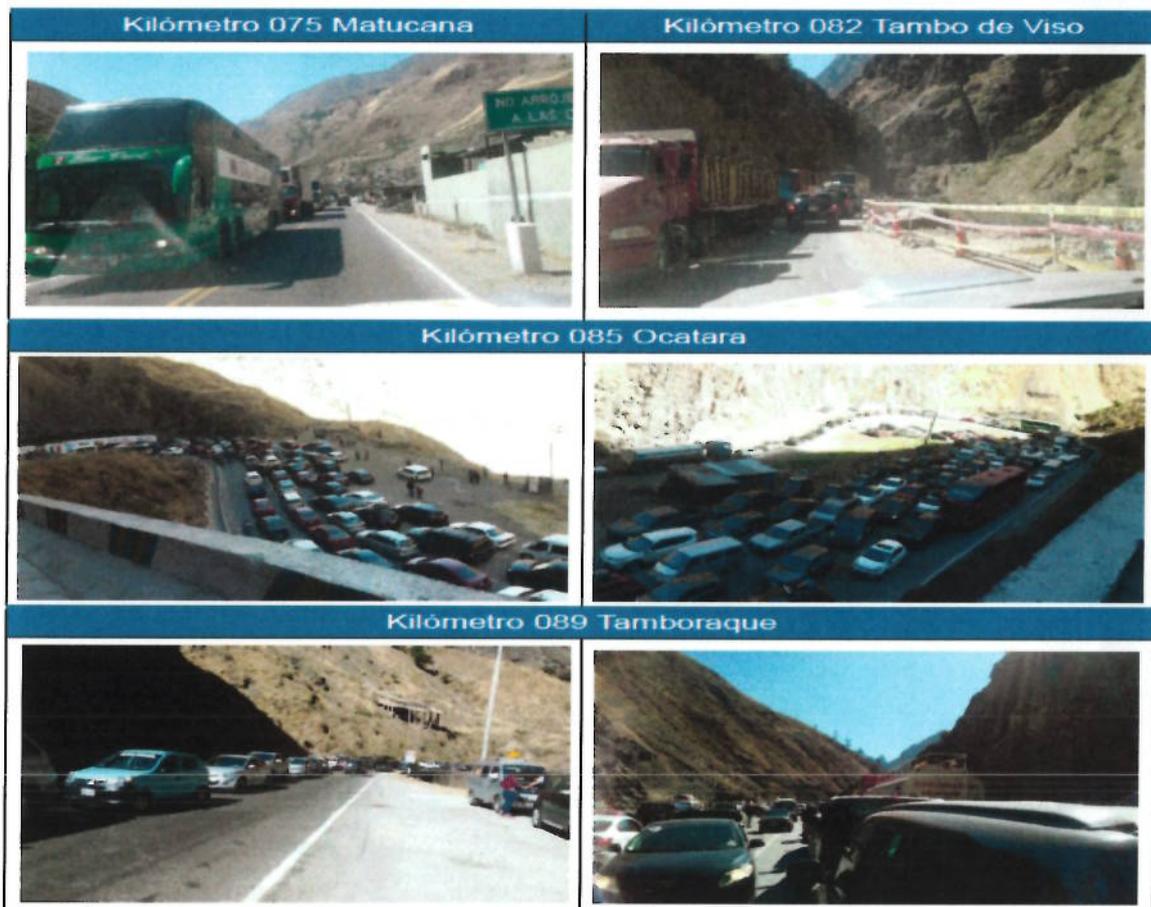
Que, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“Es 28 de julio y la carretera central esta congestionada y no existe posibilidad de pase vehicular desde las 6a.m. en la altura de San Mateo. Cuando he consultado las razones señores señalan que hay un tráiler que desde las 4am. Esta volteado. No he visto presencia de miembros del Concesionario. Atendiendo la emergencia. A pesar de haber pagado el peaje cuando iba a Huancayo y por el no pase he tenido que regresar a Lima después de 4 horas, me han cobrado peaje de ida y vuelta. Lo mismo se está haciendo con todos los autos que están regresando sin que la encargada señale que no corresponde realizar pago alguno a los cientos de autos que están regresando. Placa AHB-259, hora: 12:29.”*



Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.

Que, estando al reclamo interpuesto se procedió a verificar las atenciones de emergencia en los kilómetros promedios donde hizo mención la usuaria sobre la congestión vehicular, del kilómetro 072 (Matucana) al kilómetro 113 (Casapalca), teniendo como resultado que en dichas progresivas no hubo presencia de alguna congestión vehicular derivada por un accidente de tránsito, y menos de un tráiler volteado.

Que, al contrario, la congestión vehicular se debió no solo al volumen de autos que se presentó en dicha fecha, sino también fue ocasionada por algunos usuarios que invadieron el carril contrario, formándose más de cuatro (4) carriles en un solo sentido y causando el bloqueo total de la vía, tal como se aprecia en las siguientes imágenes:





(511) 717 3600

Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

Que, el control de la invasión de los carriles contrarios y el respeto a la señalización de tránsito es una obligación que compete a la Policía Nacional del Perú.

Que, a pesar de las previsiones tomadas por la Concesionaria y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones respecto a la prohibición de circulación de vehículos pesados en las horas de mayor afluencia y la colocación de más unidades de grúas y ambulancias, lamentablemente por lo expuesto se presentó congestión vehicular por invasión de carriles por los usuarios.

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.

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

RESUELVE:

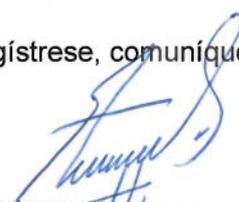
Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario por no encontrarse tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del REGLAMENTO, ya que la congestión vehicular del 28 de julio de 2017 fue producto de la invasión de los carriles contrarios ocasionados por algunos usuarios, siendo de competencia de la Policía Nacional del Perú exigir a los usuarios el cumplimiento de las normas de tránsito.

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 del usuario: Alvarado.anr@gmail.com.

Cuarto: 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: _____

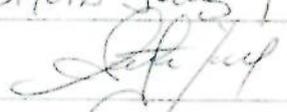
de _____ del _____

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: CORCONA

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (segun ámbito de competencia)

Nombre y Apellido completos: <u>ANGELA PAYDA ALVARADO OROZUEZ</u>	
Nº Documento de identidad: <u>70071357</u>	
Domicilio legal procesal: <u>JIRÓN TACNA 1137 - MAGDALENA, LIMA</u>	
Correo electrónico: <u>alvarado.ang@ gmail.com</u>	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa	Fecha: <u>28-07-17</u>
Telefono: <u>982567645</u>	Recibido por:
Firma o huella digital: 	<u>Silvia Juana Pery</u> 

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

CS 28 DE JULIO Y LA CARRETERA CENTRAL ESTA CONCESIONADA Y NO EXISTE POSIBILIDAD DE PASE VEHICULAR DESDE LAS 6 AM EN LA ALTURA DE SAN MATEO. CUANDO HE CONSULTADO LOS PATRONES SIEMPRE SEÑALAN QUE HAY UN TRAILER QUE DESDE LAS 4 AM ESTÁ VOLTEADO. NO HE VISTO PRESENCIA DE FUERTES DEL CONCESIONARIO. CONSIGNAR LOS FUNDAMENTOS DE HECHO Y DERECHO DE LA PRETENSION. ABANDONANDO LA EMERGENCIA A PESAR DE HABER PAGADO EL PEAJE CUANDO IBA A HUANCAYO, Y POR EL NO PASE HE TENIDO QUE REGRESAR AL LIMA DESPUES DE 4 HORAS, ME HAN COBRADO PEAJE DE IDA Y VUELTA, LO MISMO SE ESTÁ HACIENDO CON TODOS LOS AUTOS QUE ESTAN REGRESANDO SIN QUE LA ENCARGADA SEÑALE QUE NO CORRESPONDE COLOCAR LAS PRUEBAS QUE ACOMPAÑAN EL RECLAMO. DE AUTOS QUE ESTÁN REGRESANDO.

Adjunta copia de DNI: Si () No

Observaciones: _____

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

SHEILA RIQUEZ PLACA: AHB-259 Hora: 12:29