



**DEVIANDES**

(511) 717 3600  
Calle General Recavarren 111  
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

**2017-10-0919**

Lima, 07 de setiembre de 2017.

Señor:  
**RAUL BARRIENTE SAAVEDRA**  
Jr. Sao Paulo N° 2868 San Martin de Porres  
Lima.-

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 060-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su sugerencia formulada el 29 de agosto de 2017 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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



(511) 717 3600

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

## **Expediente N° 060-2017**

Usuario: **RAÚL BARRIENTE SAAVEDRA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 07 de setiembre de 2017

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario RAÚL BARRIENTE SAAVEDRA interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona, el 29 de agosto 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: *“Las pistas esta un desastre an levantado el asfaltao y no an cumplido con el parchado de las pistas ya ban 15 dias y no pago el peaje por que Uds. No cumplen con el mantenimiento de las pistas”*

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, informamos al usuario que DEVIANDES viene realizando el mantenimiento rutinario a lo largo del tramo concesionado, que existen sectores desde el Km. 38+306 al Km. 98+700 del Sub Tramo 1: Puente Ricardo Palma – La Oroya, que efectivamente han sido afectados por el fenómeno natural, extraordinario e irresistible denominado “Niño Costero” que se suscitó durante el primer trimestre del año, sobre los cuales DEVIANDES ya empezó a la reparación respectiva y tiene como meta culminar el 30 de setiembre de 2017.

Que, no obstante, atendiendo a su reclamo, le informamos que nos encontramos en la etapa de reparación del sector dañado por el fenómeno natural “Niño Costero”, siendo el proceso constructivo el fresado para eliminar el pavimento dañado y colocación de mezcla asfáltica., incluyendo compactación. Asimismo, la vía se encuentra parchada en diversos tramos desde Chicla hasta Matucana, desapareciendo los desniveles que usted bien ha indicado. Tenemos programado culminar con los parchados hasta llegar a San Bartolomé a fines de este mes de setiembre.



Foto 1: Parchado entre Chicla y Matucana



Foto 2: Parchado terminado sector Matucana

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.

Que, 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, 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 Técnica de DEVIANDES,

#### RESUELVE:

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que agradecemos su reclamo pues nos permite mejorar con nuestros servicios. Asimismo, le informamos al usuario que nos encontrarnos en la etapa de reparación del sector dañado por el fenómeno natural "Niño Costero", y los desniveles advertidos están siendo parchados, y tenemos programado culminar con los parchados hasta llegar a San Bartolomé a fines de este mes de setiembre.

**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 domicilio del usuario en Jr. Sao Paulo 2868, San Martín de Porres, Lima.

**Cuarto:** 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



20/09/17

089-2017

84

# 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: COLLONA

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>RAUL DARRIENTA GARVEGA</u>	
N° Documento de identidad: <u>06816345</u>	
Domicilio legal procesal: <u>JR. SAC PULLO 2868 54P</u>	
Correo electrónico:	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha: <u>29/8/17</u>
Teléfono: <u>992599306</u>	Recibido por:
Firma o huella digital: 	<u>SILVIA JUAREZ PEREZ</u> 

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

LAS PISTAS ESTA UN DESASTRE AN LEVANTADO EL ASFALTO Y NO AN CUMPLIDO CON EL PARCHADO DE LAS PISTA YA BAN 15 DIAS Y NO PAGO EL PEAJE POR QUE VDS. NO CUMPLEN CON EL MANTENIMIENTO DE LAS PISTAS

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo

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

Observaciones:

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

ASG 816

00:38 a.m.



**Calle**      sao paulo  
**Numero**    2868  
**Distrito**    SAN MARTIN DE PORRES, LIMA,  
 LIMA

imprimir

cerrar