



(511) 717 3600

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

2021-10-0573

Lima, 12 de agosto de 2021.

Señor:

GUILLERMO LEGUIA LAMA

gleguia@localharves.org

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 017-2021.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla el día 04 de agosto de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente General
DEVIANDES S.A.C.

Expediente N° 017-2021

Usuario: **GUILLERMO LEGUIA LAMA**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 11 de agosto de 2021

VISTO:

El reclamo del usuario **GUILLERMO LEGUIA LAMA** presentado el 04 de agosto de 2021 en la Unidad de Peaje QUIULLA.

CONSIDERANDO:

1. El 04 de agosto de 2021, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Motociclista que se queja porque la baranda le cayó en la cabeza. Eso produjo que pierda el control y me caiga. Negligencia suya con el Sistema. Ustedes Tienen la grabación.*
2. El 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;
3. El 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.
4. 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.
5. Con relación al reclamo del USUARIO, la Coordinadora de Peajes informa que luego de tomar conocimiento del reclamo, recibir el descargo del técnico administrativo, además de visualizar el video de vigilancia de la Unidad de Peaje Quiulla, se advierte que:
 - Siendo las 14:43 horas, el USUARIO en su motocicleta realizaba su paso por el carril 2 del Peaje Quiulla, detrás de una camioneta. Luego del pago de peaje del usuario de la camioneta, la plumilla automáticamente se levanta (teniendo un tiempo de espera para el pase de la camioneta y luego baja automáticamente). Detrás de la camioneta efectivamente se encontraba el USUARIO en su motocicleta, quien al realizar su pase de forma seguida a la camioneta, la plumilla baja y cae sobre el USUARIO.
 - Inmediatamente se acerca el vigilante y técnico administrativo del peaje, quien le pregunta al USUARIO si se encuentra bien, pero el usuario no responde. El técnico administrativo le indica que se comunicará con el médico de la ambulancia de DEVIANDES para que lo atienda, recibiendo por respuesta del USUARIO (muy ofuscado), que se encuentra muy bien, que su incomodidad es que nadie le indico por donde debía transitar. El técnico administrativo le

explicó que esto no ha sucedido antes, y que los motociclistas pasan con mucha frecuencia y siempre lo hacen por el lado derecho de cada carril y no se ha presentado ningún accidente.

- El USUARIO procedió a tomar fotografías y colocar su reclamo expresando que en ningún lugar del Perú hay una correcta señalización para los motociclistas.
- Es oportuno informarle que todo sistema de barra está diseñado para el pase de un solo vehículo a la vez, y el correcto procedimiento es esperar que el vehículo que está delante realice su pase, esperar que la barra suba y baje para poder proceder con el pase de el siguiente vehículo.

6. Para el caso particular de paso de moto lineales, éstas están exentas al pago de peaje y por lo tanto, de conformidad con el artículo 146 del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito, *“Los vehículos menores, cuando circulen por una vía, deben hacerlo por el carril de la derecha, de manera ordenada y sin hacer maniobras que pongan en riesgo la vida de los ocupantes del vehículo y de la de terceros”*
7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General.

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del USUARIO, que lamentamos el incidente acontecido siendo la primera vez que se suscita. Asimismo, le informamos que nuestro sistema de la plumilla se encuentra regulado conforme al tiempo y proceso de paso de un (1) vehículo.

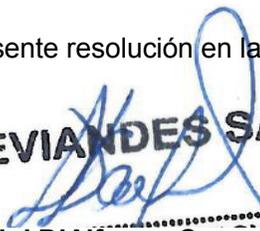
Segundo: Hacer de conocimiento del USUARIO, que de conformidad con lo establecido en el artículo 146 del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito, *“Los vehículos menores, cuando circulen por una vía, deben hacerlo por el carril de la derecha, de manera ordenada y sin hacer maniobras que pongan en riesgo la vida de los ocupantes del vehículo y de la de terceros”*, por lo que su reclamo es improcedente. No obstante, en virtud de su reclamo como parte de nuestros procesos de mejora continua procederemos a mejorar la señalización para la circulación de las motos lineales, mediante la implementación de señalización horizontal.

Tercero: Hacer de conocimiento del USUARIO, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Cuarto: Notificar la presente resolución al USUARIO.

Quinto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente General
DEVIANDES S.A.C.