

2017-10-0129

Lima, 27 de enero de 2017.

Señor:
EISTEN DIONISIO DEL PINO
Jr. Urano N° 215 Huancayo
Junin.-
eistdp@satelital.com.pe

Asunto: Respuesta a su reclamo.

Referencia: Expediente N° 004-2017.

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarle la Resolución N° 01 del Expediente N° 004-2017 suscrita por la Gerencia de Operaciones, con relación al reclamo registrado en el Libro de reclamos y sugerencias de la Unidad de Peaje Corcona, el día 16 de enero de 2017.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 004-2017

Usuario: **DIONISIO DEL PINO EISTEN**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **OTRO**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 27 de enero de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **DIONISIO DEL PINO EISTEN** presentado el 16 de enero 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 16 de enero de 2017, el usuario **DIONISIO DEL PINO EISTEN** interpuso en la Unidad de Peaje CORCONA, el siguiente reclamo:

“No pago el peaje por qué no brindan ningún tipo de servicio de mantenimiento (limpieza) de la vía de rocas desde la salida de Jauja hasta la altura de Cocachaca. Así mismo la vía llena de piedras, nevada, rocas (en la práctica se tiene que sortear la vida humana en hacer pericias al conducir). No aceptan dejar foto”

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario no cumple con los requisitos de admisibilidad, por lo que no procede que se dé el tratamiento de reclamo, toda vez que presenta una justificación por el no pago de peaje a consecuencia de la falta de limpieza por caída de rocas, piedras y nieve desde la salida de Jauja hasta la altura de Cocachacra

Que, a pesar de no ser admisible 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.

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, con relación a la falta de limpieza de la vía por la caída de rocas, piedras y nieve, debemos indicar que DEVIANDES ha venido informado por redes sociales y medios de prensa que por las continuas e intensas lluvias que se presentan en esta temporada del año en el Centro del País y que es un evento extraordinario e imprevisible, se vienen produciendo deslizamiento de piedras, caídas de rocas y lodo en diversos sectores de la Carretera Central, recomendando a los usuarios transitar con precaución, ya que el tránsito ha sido restringido, además de exhortarlos a no manejar en la noche.

Que, asimismo, DEVIANDES ha venido realizando la limpieza de la vía en el menor tiempo posible empezando en la zonas con huaycos para restituir la transitabilidad de la misma cumpliendo de esta manera sus obligaciones contractuales. La caída de piedras, rocas, lodo y nieve es un efecto de la naturaleza que se presenta en cualquier momento y que es atendido por DEVIANDES en el instante que se toma conocimiento del hecho, procediendo a realizar las acciones de limpieza respectiva en el menor tiempo posible.



Que, por otro lado, se advierte que el usuario no ha presentado un reclamo sino una justificación por no pago de peaje

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia Técnica de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar inadmisibles los reclamos del usuario, puesto que la justificación de no pago de peaje presentada por el usuario no se encuentra considerada como materia de reclamo.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario que la presencia de rocas, piedras y nieve que se vienen presentando en la Carretera Central, es un efecto extraordinario de la naturaleza que no se presentaban desde hace 20 años, y que las mismas obedecen a las continuas e intensas lluvias que se presentan en el Centro del País. La caída de piedras, rocas, lodo y nieve se puede presentar en cualquier momento, siendo que DEVIANDES procede a la limpieza una vez conocido el hecho. Por ello DEVIANDES a través de las redes sociales y medios de prensa ha recomendado a los usuarios transitar con precaución, ya que el tránsito restringido, además de exhortarlos a no manejar en la noche. Este hecho no impide que usted no pague el peaje por lo que su reclamo deviene en improcedente.

Tercero: 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.

