

**2017-10-0338**

Lima, 20 de marzo de 2017.

Señor:  
**MANUEL ROLANDO BALDEON FLORES**

[manu2414@hotmail.com](mailto:manu2414@hotmail.com)

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 016-2017.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 9 de marzo de 2017 presentado en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC  
  
LUIGI ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 016-2017**

Usuario: **MANUEL ROLANDO BALDEON FLORES**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Calidad y oportuna prestación de los servicios**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 16 de marzo de 2017

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **MANUEL ROLANDO BALDEON FLORES** presentado el 09 de marzo 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 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, con fecha 09 de marzo de 2017, el usuario **MANUEL ROLANDO BALDEON FLORES** interpuso en la Unidad de Peaje CORCONA, el siguiente reclamo:

***“El día 09/03/2017, a las 2:35pm el operador: Carlos Diego Chinchá Castillo, me cobro peaje pese a que a media cuadra se detuvo el pase***



***por causas de un hecho fortuito en que la naturaleza tuvo un desastre de deslizamiento de tierra. El operador pretende cobrar doble peaje pese a saber que no hay pase a menos de media cuadra.”***

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, siendo así, se procede a la atención del mismo, comunicando al usuario que el cobro del peaje se realiza en las Unidades 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, al momento que el usuario hizo su paso por la Unidad de Peaje CORCONA, 14:35 horas, los cobradores de peaje aún no conocían la disposición de la PNP del cierre de vía. Asimismo, hemos verificado en nuestros reportes que usted retorno por el peaje a las 16:33 horas, es decir casi dos horas después, por lo que no resulta procedente que se indique que a media cuadra el tránsito vehicular se detuvo.

Que, por otro lado, nuestro derecho de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro, inicia en el Km.38.306 del Sub Tramo Puente Ricardo Palma – La Oroya, y la Unidad de Peaje CORCONA se encuentra ubicada en el Km. 047+800 del citado Sub Tramo, por lo que se verifica que usted ha hecho uso de la vía concesionada.

Que, los derrumbes o desprendimiento de rocas y huaycos que se vienen suscitando en esta temporada del año, es como consecuencia de las continuas e intensas lluvias que se presentan por un cambio climático, denominado “Niño Costero”. Es por ello que a través de las redes sociales estamos publicando de manera continua todo lo que se acontece en el tramo de la Concesión, recomendando a los usuarios a transitar con precaución, ya que el tránsito ha sido restringido.

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 Operaciones de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que el tramo de la concesión inicia en el Km. 38.306, y la Unidad de Peaje CORCONA se encuentra ubicada en el Km. 047+800, corroborando que usted ha hecho uso de la vía concesionada. Asimismo, se ha verificado que usted ha hecho su pase por la Unidad de Peaje a las 14:53 horas y retornó casi dos horas después, 16:33 horas, no existiendo ningún doble cobro de peaje por la falta de pase de acuerdo a lo que usted indica, por lo que su reclamo deviene en improcedente.

**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 electrónico indicado por el usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**DEVIANDES SAC**  
DEVIANDES SAC  
Ing. EFRAIN RONDINEL CORNEJO  
Gerente Técnico  
Gerente Técnico