

2017-10-0339

Lima, 20 de marzo de 2017.

Señor:
MARTIN RUIZ LOPEZ

marru_19@hotmail.com

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

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 017-2017.

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 D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 017-2017

Usuario: **MARTIN RUIZ LOPEZ**
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 **MARTIN RUIZ LOPEZ** 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 **MARTIN RUIZ LOPEZ** interpuso en la e la Unidad de Peaje CORCONA, el siguiente reclamo:

“El día 09/03/2017, la señorita Rosario Orosco Reyna, procede al cobro de peaje a pesar de haber ocurrido un deslizamiento en la carretera, sin informar de lo

Página 1 de 3



ocurrido (cierre de la vía) (hora 15:06:56pm, al enterarse que no habría pase hasta el día 10/03/17. Se procede a retornar, queriendo el consorcio cobrar nuevamente el peaje.

1.- El cobrador pretende el cobro nuevamente del peaje sin a ver realizado uso del servicio por el pago (4:30pm).

2.- La operadora no se encuentra debidamente identificada (sin fotocheck).

3.- Por orden de la administración de DevianDES la placa del vehículo es observada.

El administrador se niega a dar solución al problema (la persona responde al nombre de: Jhonny Albert Tarin Figueroa con DNI 41048958.”

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, en razón de que no hizo uso de la vía.

Que, a pesar de no ser admisible el reclamo presentado por el usuario, consideramos necesario dar la respuesta al mismo.

Que, siendo así, se procede comunica 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, 15:06 horas, los cobradores de peaje aún no conocían la disposición de la PNP del cierre de vía, y al momento del pase del usuario por el peaje, el tránsito era fluido.

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

Página 2 de 3



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.

Que, respecto a la identificación de la operadora tomaremos su recomendación y haremos las acciones correctivas.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia de Operaciones 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: 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

.....
Ing. EFRAÍN RONDINEL CORNEJO
Gerente Técnico