

Fabiola Flores Cardó

De: Fabiola Flores Cardó <fabiola.flores@deviandes.com>
Enviado el: viernes, 10 de agosto de 2018 04:22 p.m.
Para: 'fc96279@gmail.com'
Asunto: RESPUESTA A SU RECLAMO PRESENTADO EN EL PEAJE CORCONA
Datos adjuntos: EXPEDIENTE 013-2018 FREEL CASTAÑEDA CAMARGO.pdf

| Seguimiento: | Destinatario | Lectura |
|---------------------|--------------------------------|------------------------------|
| | 'fc96279@gmail.com' | |
| | 'Anel Rodríguez' | |
| | 'erick.mazzetti@deviandes.com' | Leído: 13/08/2018 09:39 a.m. |
| | 'milagros' | Leído: 10/08/2018 04:39 p.m. |
| | 'Lorena Ferrandiz' | Leído: 13/08/2018 08:08 a.m. |

Buenas tardes:

Señor Castañeda remito la respuesta a su reclamo presentado el 28 de julio en el Peaje de Corcona.
Por favor, confirmar la recepción del presente correo.

Atte.

Fabiola Flores Cardó

Gerente General - Operaciones

DEVIANDES

Calle 10 de Agosto 1000, Corcona, Pinar del Río

Tel: (511) 717-3600

Fed: (511) 717-3600



DEVIANDES

Expediente N° 013-2018

Usuario: **FREEL CASTAÑEDA CAMARGO**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con defectos en la información proporcionada al usuario.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 10 de agosto de 2017

VISTO:

El reclamo del usuario **FREEL CASTAÑEDA CAMARGO** interpuesto el 28 de julio de 2018 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, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“Me informan que debo volver a pagar peaje cuando yo pase ya había pagado los 6 soles porque me dirigía hacia Marahuasi y le pregunte a la cobradora si esta era la ruta habiendo yo oído que sí, seguí con la ruta y más arriba me informan de que estoy por mal camino, entonces de bajada me quieren volver hacer que pague cuando yo ya pague de subida yendo por un mal camino, al haber un error de información entre la cobradora y yo supuestamente y no siento que debo volver a pagar puesto que ya lo hecho hace 30 minutos. Atención amable y cordial de la señorita Silvia y me informa que no se me procesa como si me diera a la fuga”.*

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

Que, es importante poner en conocimiento del usuario, que de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 9.2 del Contrato de Concesión *“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". De igual forma, el Decreto Legislativo 1328 exonera de la cancelación del pago por concepto de pago al Instituto Nacional Penitenciario, siempre y cuando se encuentren identificados por su distintivo institucional reglamentario.

Que, asimismo, la Cláusula 9.3 del Contrato de Concesión, 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, según informa la Coordinadora de Peaje, en ningún momento de su atención la Cobradora de Peaje que lo atendió le ha brindado información errónea, por lo que vuestro reclamo deviene en improcedente.

Por las consideraciones expuestas, la apoderada de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario.

Segundo: 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.

Tercero: Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES S.A.C.

LORENA FERRANDIZ ESPADÍN
Apoederada