

**2015-10-0994**

Lima, 22 de octubre de 2015.

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

Asunto: Respuesta a su reclamo.

Referencia: Expediente N° 067-2015

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarle la Resolución N° 01 del Expediente N° 067-2015 suscrita por la Gerencia de Operaciones, con relación al reclamo registrado en el Libro de reclamos y sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el día 10 de octubre de 2015.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
GERENTE GENERAL



**Expediente N° 067-2015**

Usuario: **EINSTEIN DIONISIO DEL PINO**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la prestación de servicio**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 21 de octubre de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario EINSTEIN DIONISIO DEL PINO del 10 de octubre de 2015.

**CONSIDERANDO:**

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que la Cláusula 8.7 del 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 el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que, el 10 de octubre de 2015 el Usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, el siguiente reclamo:

***“(…) Siendo las 15.31 horas se agotó mi batería y solicito auxilio mecánico a una distancia de 1.5 km de la unidad de Conteo de Casapalca, existiendo una camioneta en dicha estación y me indican que demorarán 1:30 horas. La unidad no llegó pasando la hora de compromiso (…)***  
***Logré observar que desde Casapalca (lugar del incidente) hasta la Oroya no observé ningún vehículo de DevianDES. En la Oroya ciudad observé una camioneta con un solo conductor las 5:08 pm***

(…)

Página 1 | 4



***Me niego a pagar el peaje de Quiulla de fecha 10/10/15 hora 8:14 horas por no haber recibido el auxilio mecánico”***

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

Que, de acuerdo al Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco, DEVIANDES se encuentra obligado a prestar, entre otros servicios, el Servicio de Central de Emergencia, a fin de atender las solicitudes y/o accidentes que hubieren ocurrido en cualquier tramo de la Concesión.

Que, en estricto cumplimiento con lo antes señalado, DEVIANDES cuenta con un procedimiento a efectos de atender las solicitudes y/o accidentes que sean reportados, con la finalidad de que garantizar la transitabilidad del Tramo que corresponda y prestar al usuario el servicio que atienda su solicitud.

Que, sin perjuicio de los motivos que puedan haber ocasionado el desperfecto del vehículo del Usuario, se deberá tener en cuenta que cada uno de los vehículos, entre camionetas y grúas, con los que cuenta DEVIANDES, es destinados a finalidades distintas, dependiendo estrictamente de sus funciones. De este modo, si bien el Usuario señala haber visto una camioneta a 1.5 km del lugar del incidente, la finalidad de la misma no atendía la necesidad del Usuario –en tanto se pretendía el remolque de su vehículo–, razón por la cual la unidad asignada fue una grúa; no obstante, al momento de su llegada el usuario ya no se encontraba en el lugar reportado.

Que, no resulta del todo preciso lo señalado por el Usuario, en tanto en el reclamo interpuesto se señala que visualizó una camioneta en la unidad de Conteo de Casapalca; no obstante, luego se consigna también que no se apreció ningún vehículo de DEVIANDES desde Casapalca hasta la Oroya. Cabe precisar que cada vehículo de DEVIANDES se encuentra distribuido en la concesión, de acuerdo a la finalidad de cada uno, en atención a los procedimientos internos y con el propósito de garantizar el cumplimiento de las obligaciones asumidas en el Contrato de Concesión.

Que, con relación al video mostrado al personal de la Unidad de Peaje de Quiulla, se deberá tener en consideración que el personal de DEVIANDES cuenta con funciones específicas de acuerdo a la labor que realizan. De este modo, el personal que se encuentra en la Unidad de Peaje Quiulla tiene como funciones, entre otras, el cobro de dicha tarifa y la entrega del Libro de Reclamaciones y Sugerencias a efectos de que los usuarios consignen el reclamo que consideren pertinente y, de ser el caso, éstos puedan

adjuntar los medios probatorios que correspondan, tal como se consigna en el formato respectivo.

Que, es preciso señalar que nuestro ordenamiento jurídico concibe al peaje como la contraprestación por el uso de una vía pública que deben efectuar los usuarios de la misma, siendo que dicha contraprestación reviste de un determinado valor económico y genera un beneficio que se ve reflejado en la construcción, mantenimiento y desarrollo de las vías públicas, como es el caso del área entregada en concesión a favor de DEVIANDES.

Que, en esa misma línea, el Contrato de Concesión señala que Corresponde a DEVIANDES, en calidad de Concesionario exigir el pago de la Tarifa a cada Usuario que utilice los Sub Tramos de la Concesión.

Que, en ese sentido, el solo hecho del usuario de hacer uso de la vía concesionada genera, de un lado, la obligación de éste de efectuar el pago de la tarifa que corresponda, mientras que por el otro, el derecho de DEVIANDES de exigir el respectivo pago.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES

#### RESUELVE:

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario que cada uno de los vehículos con los que cuenta DEVIANDES son destinados a finalidades distintas, de modo que si bien el Usuario señala haber visto una camioneta a 1.5 km del lugar del incidente, la finalidad de la misma no atendía la necesidad reportada, razón por la cual la unidad asignada fue una grúa; no obstante, al momento de su llegada el usuario ya no se encontraba en el lugar reportado.

**Segundo:** Informar al Usuario que el personal que se encuentra en la Unidad de Peaje Quiulla tiene como funciones, entre otras, el cobro de la tarifa y la entrega del Libro de Reclamaciones y Sugerencias a efectos de que los usuarios consignen el reclamo que consideren pertinente y, de ser el caso, puedan adjuntar los medios probatorios que correspondan, tal como se consigna en el formato respectivo.

**Tercero:** Requerir al Usuario el pago de la tarifa de peaje por la utilización del tramo correspondiente, al haberse generado la obligación del Usuario de efectuar dicho pago y el derecho de DEVIANDES de exigirlo.

**Cuarto:** Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario 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.

**Quinto:** Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



.....  
**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
**DEVIANDES SAC**