

**2015-10-1201**

Lima, 14 de diciembre de 2015.

Señor:  
**CÉSAR MIGUEL GAGO CÓNDOR**

[mickyemgc69@gmail.com](mailto:mickyemgc69@gmail.com)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 078-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 29 de noviembre de 2015, en la Unidad de Peaje de Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
LUIS ALFONSO GROVETTO  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 078-2015**

Usuario: **CÉSAR MIGUEL GAGO CÓNDOR**  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES  
Materia: Reclamo relacionado con la prestación del servicio

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 14 de diciembre de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario CÉSAR MIGUEL GAGO CÓNDOR presentado con fecha del 29 de noviembre 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 29 de noviembre de 2015, en atención al servicio solicitado con fecha 16 de noviembre de 2015, el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje de Quiulla, el siguiente reclamo:

***“Se reclama no ser asistido por DEVIANDES cuando tenía un problema mecánico a la altura de Pachacayo esperando 03 horas aproximadamente. Por ello mismo contraté un vehículo particular para que me remolcara a La Oroya. Dándome con la sorpresa que el vehículo de plataforma con el Carro Taller se encontraban estacionados en el grifo de entrada a La Oroya.  
(...)***

***Esperamos los usuarios ser atendidos con la formalidad que la empresa pública, por lo tanto en esta oportunidad no pago el peaje.”***

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 – D.V. 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 específico a efectos de atender las solicitudes y/o accidentes que sean reportados, con la finalidad de garantizar la transitabilidad del Tramo que corresponda y prestar al usuario el servicio que atienda su solicitud.

Que, en atención a la llamada del Usuario, el personal de la Central de Atención de Emergencias que atendió dicha solicitud, informó debidamente al Usuario que la unidad de auxilio mecánico se encontraba atendiendo una emergencia, razón por la cual se le asignaría aquella unidad que se encuentre disponible en el menor tiempo posible.

Que, se deberá considerar que cada uno de los vehículos, entre camionetas y grúas, con los que cuenta DEVIANDES, son destinados a finalidades distintas, dependiendo estrictamente de sus funciones. De este modo, si bien el Usuario señala haber visualizado vehículos de auxilio mecánico, cabe señalar que estos se encontraban retornando a sus respectivos puntos de inicio.

Que, si bien el operador de la Central de Atención de Emergencias manifestó al usuario sobre las atenciones que venían brindando las unidades de auxilio mecánico, cuando se comunicó con el usuario para asistirlo, este señaló que ya estaba siendo trasladado, de modo que la prestación del servicio por parte de DEVIANDES no resultaba necesaria.

Que, asimismo, 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 uso de la vía concesionada por el Usuario 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.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario DEVIANDES cuenta con un procedimiento específico a efectos de atender las solicitudes y/o accidentes que sean reportados, con la finalidad de garantizar la transitabilidad del Tramo que corresponda y prestar al usuario el servicio que atienda su solicitud.

**Segundo:** Que, la prestación del servicio por parte de DEVIANDES no resultaba necesaria, ya que, si bien el operador de la Central de Atención de Emergencias manifestó al usuario sobre las atenciones que venían brindando las unidades de auxilio mecánico, cuando se comunicó con el usuario para asistirlo, este señaló que ya estaba siendo trasladado.

**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 a la dirección indicada por el usuario.

**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**