

**2016-10-0115**

Lima, 26 de enero de 2016.

Señora:  
**JUDITH RUBIO VERDE**

[rubio1980@hotmail.com](mailto:rubio1980@hotmail.com)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 003-2016.

De mi consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 dando respuesta al reclamo formulado el día 17 de enero de 2016 en la Unidad de Peaje Casaracra.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

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

**Expediente N° 003-2016**

Usuario: **JUDITH RUBIO VERDE**  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES  
Materia: Reclamo relacionado con la prestación del servicio

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 26 de enero de 2016

**VISTO:**

El reclamo del usuario **JUDITH RUBIO VERDE**, presentado el 17 de enero de 2016 en la Unidad de Peaje Casaracra.

**CONSIDERANDO:**

Que, el 27 de setiembre de 2010, mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transportes 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, el “REGLAMENTO”), publicado en el Diario Oficial “El Peruano”, el 04 de marzo de 2014.

Que, 17 de enero de 2016, el usuario **JUDITH RUBIO VERDE** interpuso en la página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

**“QUE EL PERSONAL POR MOTIVOS QUE DESCONOZCO ME DAN UNA MALA ORIENTACION, SE PREGUNTA DESTINO A TARMA Y EL SR. CONFIRMA SI SE PAGA EL PEAJE Y LA RUTA ERA LA OROYA TEIENDO QUE REGRESAR Y SE NOS HACE PAGAR NUEVAMENTE EL PEAJE, FAVOR SE REQUIERE UN TRATO MEJOR POR PARTE DE SU PERSONAL Y SE NOS NEGO EN PRINCIPIO EL CUADERNO DE RECLAMACIONES. SE PIDE SOLUCIÓN A ESTE TEMA. W5C829.”**

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

Que, sobre el particular, debemos 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.

Que, en esa misma línea, el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, 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; es decir, que el cobro del peaje se realiza por derecho de paso.

Que, es preciso indicar que nuestra personal se encuentra capacitado y calificado para la atención de los usuarios, y tiene pleno conocimiento del estricto cumplimiento de los procedimientos de peajes. Asimismo, el Libro de Reclamos y Sugerencias se encuentra al ingreso de la oficina administrativa de cada peaje, siendo imposible negárselo.

Que, nuestro personal desconoce el origen y destino de los usuarios, pero cuando son consultados sobre alguna ruta se les orienta correctamente por ser personal de la zona.

Que, sin perjuicio de lo antes indicado, y en atención a su comunicación, la cual agradecemos, estamos procediendo con las acciones correctivas, instruyendo a nuestro personal sobre la correcta atención al usuario, con la finalidad de que estos hechos no ocurran.

Por lo expuesto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES

Página 2 de 3



**RESUELVE:**

**Primero:** Informar al Usuario que nuestra personal se encuentra capacitado y calificado para la atención de los usuarios, y tiene pleno conocimiento del estricto cumplimiento de los procedimientos de peajes.; sin embargo, en atención a su comunicación, estamos procediendo con las acciones correctivas instruyendo a nuestro personal sobre la correcta atención al usuario, con la finalidad de brindar un buen servicio al usuario.

**Segundo:** 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.

**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.



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