



DEVIANDES

(511) 717 3600

Calle General Recavarren 111  
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

## **Expediente N° 016-2018**

Usuario: WAGNER ARBIZU CENTENO  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 18 de setiembre de 2018

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario WAGNER ARBIZU CENTENO interpuesto el 31 de agosto de 2018 en la Unidad de Peaje Quiulla.

#### **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: *"Por pasar cada momento a una distancia de 1 km. me cobran el derecho de vía (peaje). El señor que atiende la boletería –cobro de peaje- se puso prepotente y malcriado".*

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad, por lo que se procede a su atención.

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 peaje al Instituto Nacional Penitenciario, siempre y cuando se encuentren identificados por su distintivo institucional reglamentario.

Página 1 de 2

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, de acuerdo al informe de la Coordinadora de Peajes, el cobrador de peaje señala que el usuario le manifestó que era la quinta vez que pagaba peaje por un kilómetro y que no volvería a pagar, por tal motivo, le indicó de forma educada que se acerque a la Oficina Administrativa del peaje para exponerle su caso al Técnico Administrativo. Asimismo, en la cámara de video ubicada cerca a la caseta de peaje no se visualiza ningún gesto o actitud del colaborador que haya podido ofender al usuario, sin embargo, se ha realizado una inducción al colaborador recordándole la atención idónea que debe brindarse al usuario.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que los únicos vehículos exonerados del pago de peaje son las 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 lo establece el Decreto Ley 22467 y la Ley 24423. De igual forma, el Decreto Legislativo 1328 exonera de la cancelación del pago por concepto de peaje al Instituto Nacional Penitenciario, siempre y cuando se encuentren identificados por su distintivo institucional reglamentario.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario, que se ha realizado una inducción al colaborador recordándole la atención idónea que debe brindarse al usuario.

**Tercero.-** 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.

**Cuarto:** Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

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

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

DEVIANDES SAC  
  
LUIGI D'ALFONSO GROVETTO  
GERENTE GENERAL