



(511) 717 3600

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

**2019-10-0430**

Lima, 20 de mayo de 2019.

Señora:  
**Liset Paola Roque Torres**

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

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 04-2019.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona el día 8 de mayo de 2019.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

## **Expediente N° 004-2019**

Usuario: **LISET PAOLA ROQUE TORRES**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 17 de mayo de 2019

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **LISET PAOLA ROQUE TORRES** de fecha 08 de mayo de 2019 interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona, y el reclamo del usuario **LISET PAOLA ROQUE TORRES** de fecha 08 de mayo de 2019 interpuesto en el Libro de Sugerencias y Reclamos de la página web de DEVIANDES.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el usuario en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Corcona señala: *“Al realizar el pago en la caseta no se me informa que hay cierre temporal en la carretera, tuve que retornar a mi domicilio y quieren en la caseta realice otro pago adicional y me amenaza en la caseta 6 que tomaran acciones legales hacia el vehículo. Solicito se informe o se retire la acción legal que indican y devolución de los 6.20 pago que realice en la primera instancia. Las personas que nos atendieron en caseta fueron malcriadas y levantaron la voz.”*

Que, el usuario en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la página web DEVIANDES señala: *“Hoy 08/05/2018 camino a Huancayo en el peaje del tramo 2 puente Ricardo Palma realice el pago de 6.20 con normalidad, al avanzar unos metros un transportista me indica que no hay pase en la carretera. Por ello, retorne y en el peaje la Srta. quiso cobrarme de nuevo le enseñé el voucher de pago indicando que recién había pasado y que no era justo el cobro, comenzó a levantar la voz amenazando que la empresa tomaría medidas legales hacia el vehículo, entonces solicité que me envíe con su supervisor y expliqué los hechos no dando ninguna solución, sólo me indicó que cada señorita de la caseta debería indicarme verbalmente, y EN NINGÚN MOMENTO SE EXPRESA VERBALMENTE DICHO HECHO, lo cual pueden verificar con sus cámaras que no me indica NADA. Todos del personal tuvieron una actitud poco deseable desde seguridad hasta el supervisor. Solicito devolución del dinero y no tener ningún inconveniente hacia el vehículo.”*

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 DEVIANDES.

Que, la Cláusula 8.7 del citado 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, 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 artículo 160° del TUO de la Ley 27444 establece que la autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.

Que, a su vez, el artículo 84° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que. *“Hay conexión cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos afines a ellas.”*

Que, conforme se desprende de los antecedentes, ambos reclamos refieren a los mismos hechos por lo que guardan conexión entre sí, por lo que corresponde acumular el reclamo del usuario **LISET PAOLA ROQUE TORRES** de fecha 08 de mayo de 2019 interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona, y el reclamo del usuario **LISET PAOLA ROQUE TORRES** de fecha 08 de mayo de 2019 interpuesto en el Libro de Sugerencias y Reclamos de la página web de DEVIANDES.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, 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.



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, el Decreto Supremo N° 012-2016-MTC, de fecha 25 de julio de 2016, que modifica el TULO del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito y el Reglamento de Placa Única Nacional de Rodaje, dispone que el no pago de peaje es considerado como una infracción grave dentro del Cuadro de tipificación, multas y medidas preventivas aplicables a las infracciones al tránsito terrestre, aplicándose una multa del 8% de la UIT.

Que, la Coordinadora de Peaje de DEVIANDES da cuenta que en cada Caseta de Peaje de la Unidad de Peaje Corcona, con sentido ascendente (Lima – La Oroya), se colocaron al promediar las 04:45 horas del día 08 de mayo de 2019, avisos de CIERRE DE VÍA debido a las protestas laborales realizadas por los trabajadores de la empresa minera AGENTUM en el Km. 140 (Morococha). Que, la usuaria hizo su pase por la Unidad de Peaje Corcona, con el vehículo de placa F7O043 a las 06:25:27 horas.



Que, dentro del procedimiento de cobro de peaje, lamentablemente no se establece la posibilidad de exonerar el pago por paso del peaje, por lo que la acción de cobro se ajusta al procedimiento establecido.

Que, con relación a mala atención e información de los colaboradores del peaje, estaremos realizando las investigaciones respectivas, y de corresponder, se procederá a las sanciones disciplinarias.



**RESUELVE:**

Primero: ACUMULAR los reclamos del usuario LISET PAOLA ROQUE TORRES de fecha 08 de mayo de 2019 interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona y en el Libro de Sugerencias y Reclamos de la página web de DEVIANDES.

Segundo: DECLARAR improcedente la devolución del usuario del pago de la tarifa de peaje, por cuanto realizó su paso por el peaje de Corcona.

Tercero: COMUNICAR al usuario que DEVIANDES no realizará ninguna acción legal contra los usuarios que no pagan el peaje.

Cuarto.- COMUNICAR al usuario que procederemos a realizar las investigaciones relacionadas a la mala atención recibida por nuestros colaboradores en la Unidad de Peaje Corcona, y de corresponder procederemos a imponer las sanciones disciplinarias.

Quinto: Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración debe ser presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

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

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

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