



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2020-10-0204

Lima, 27 de febrero de 2020.

Señor:

JORGE LOZANO SALCEDO

jlozanosalcedo@gmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 010-2020.

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 Casaracra el día 24 de febrero de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 010-2020

Usuario: **JORGE LOZANO SALCEDO**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con defectos en la información proporcionada a los usuarios.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 27 de febrero de 2020.

VISTO:

El reclamo del usuario **JORGE LOZANO SALCEDO**, de fecha 24 de febrero de 2020, interpuesta en la Unidad de Peaje Casaraca.

CONSIDERANDO:

1. El usuario en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Casaraca señala: *"Falta de información clara en momento de cruzar el peaje con respecto al pase restringido en La Oroya habiendo pagado a las 12:25:59 A6A03 BO01-833155 y luego a mi retorno a las 13:49:40 cobradora se manifiesta que mi persona no quiere pagar el peaje debiendo de corregirse el trato a los clientes. Al tenerse el tránsito restringido en La Oroya se debe de comunicar claro y en estos casos al regresarse uno con la movilidad ya no se debe de cobrar el servicio"*.
2. El 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.
3. 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.
4. El 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.



5. 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.
6. Al respecto, informar al usuario que nuestros cobradores de peaje tienen la instrucción de comunicar a cada usuario que haga su paso por las unidades de peaje de la concesión, cualquier accidente o incidente que se presente dentro del tramo de nuestra concesión, inmediatamente sea comunicado por nuestra Central de Atención de Emergencia.
7. Según la información transmitida por nuestros cobradores de peaje, el usuario al momento de su pase por la unidad de peaje Casaracra, esto es, a las 12:25 horas fue comunicado del cierre parcial de la vía, sin embargo, a las 13:49 horas, el usuario retorna indicando que le habían informado que el tránsito estaba restringido pero no que estaría totalmente cerrado. A este respecto, es importante informar al usuario que a veces es imposible determinar si un cierre parcial podría generar un cierre total, en el presente caso, se debió a las manifestaciones realizadas por pobladores de La Oroya ante denuncias de desapariciones de personas, situación que no es controlada por DEVIANDES sino por los efectivos policiales, por lo que esperamos vuestra comprensión.
8. Con relación al pago del peaje, 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.
9. 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”*; y el Decreto Supremo N° 012-2016-MTC, de fecha 25 de julio de 2016, que modifica el TUO 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.
10. Siendo esto así, tenemos que dar cumplimiento al cobro de la tarifa de peaje a cada usuario que haga su pase por las unidades de peaje de la concesión.



11. Por lo expuesto, la Gerencia General.

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del usuario que el cierre total de la vía en La Oroya se debió a manifestaciones realizadas por pobladores de La Oroya ante denuncias de desapariciones de personas, situación que no es controlada por DEVIANDES sino por los efectivos policiales. DEVIANDES no puede determinar si el cierre de la vía es parcial o total. Al momento de la información transmitida en la Unidad de Peaje Casaraca el cierre era parcial.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario que DEVIANDES tiene la obligación contractual de realizar el cobro de peaje a todos los usuarios que hagan su pase por las unidades de peaje de la concesión, a excepción de aquellos autorizados por Ley.

Tercero: 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.

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 CROVETTO
GERENTE GENERAL