

**2020-10-0443**

Lima, 09 de julio de 2020.

Señor:  
**VICTOR RODRIGUEZ MERLO**  
[merlo.rodriquez@hotmail.com](mailto:merlo.rodriquez@hotmail.com)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 016-2020.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos 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 27 de junio de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Luigi D'Alfonso Crovetto**  
Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.

## **Expediente N° 016-2020**

Usuario: **VÍCTOR RODRÍGUEZ MERLO**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 08 de julio de 2020.

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **VÍCTOR RODRÍGUEZ MERLO** de fecha 27 de junio de 2020 interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el usuario en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la unidad de peaje Corcona señala: *“La señorita supervisora se negó de entregar el Libro de Reclamos, llamo a un agente policial para entregarlo. Yo como usuario de la carretera central no use la vía y di la vuelta para retornar a Lima y consulte sobre un procedimiento que no contaban y pedí que me dejaran pasar y no se pudo. En esta unidad no cuentan con los procedimientos de cobro. Al no hacer uso de la vía no se deberá pagar”.*

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, 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 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.

Que, la Coordinadora de Peaje de DEVIANDES da cuenta que en la Unidad de Peaje Corcona, aproximadamente las 12:50, en el Carril 3, se apersonó el usuario muy alterado indicando que no pagaría el peaje debido a que los efectivos policiales lo habían regresado por no tener los permisos de circulación, en consecuencia no había hecho uso de la vía. El Técnico Administrativo del Peaje al explicarle que el tramo de la concesión iniciaba en el Puente Ricardo Palma, el usuario comenzó a gritar y solicitar el *"procedimiento que indique que cuándo los hacen retornar y no hacen uso de la vía no les deben cobrar y devolverle lo que canceló al pasar en sentido ascendente"*. Al indicarle al usuario que no contamos con dicho procedimiento, procedió a solicitar el Libro de Reclamos, por lo que se le solicitó que se apersona a las oficinas administrativas donde se encuentra el Libro, sin embargo, el usuario se negó y continuó gritando, por lo que se solicitó el apoyo de un efectivo policial y el técnico administrativo le alcanzó el Libro de Reclamos. Finalmente el usuario consigno su reclamo y realizó el pago del peaje.



Que, informamos al usuario que nuestro Libro de Reclamos y/o Sugerencias se encuentran a disposición de los usuarios en nuestra sede administrativa de cada peaje, con la finalidad de que puedan consignar, con la tranquilidad que requieran, el reclamo y/o sugerencia que consideren pertinente, además porque también podrán visualizar el procedimiento y tiempo de atención de un reclamo.

Que, asimismo, informamos al usuario que NO existe un procedimiento de no pago por las razones expuestas en su reclamo. La obligación de pago es por las veces que el usuario atraviese la unidad de peaje, siendo decisión propia. Lamentablemente no se establece la posibilidad de exonerar el pago del peaje en circunstancias ajenas a las establecidas en la normatividad vigente, y no existe la figura de "no uso de la vía", ya que la concesión inicia desde el Puente Ricardo Palma, por lo que la acción de cobro de peaje se ajusta al procedimiento establecido.

Por lo expuesto, la Gerencia General.

**RESUELVE:**

Primero: Declarar IMPROCEDENTE el reclamo del usuario.

Segundo: 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.

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.



**DEVIANDES SAC**  
**Luigi D'Alfonso Crovetto**  
**Gerente General**  
**DEVIANDES S.A.C.**