



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2020-10-0506

Lima, 13 de agosto de 2020.

Señor:

Paúl Elver Valera Limache

pvalera@grupopana.com.pe

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 025-2020.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en nuestra Unidad de Peaje Corcona el día 07 de agosto de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 025-2020

Usuario: **PAUL ELVER VALERA LIMACHE**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES**
Materia: **Reclamo relacionado con defectos en la información proporcionada a los usuarios.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de agosto de 2020.

VISTO:

El reclamo del usuario **PAUL ELVER VALERA LIMACHE** de fecha 07 de agosto de 2020 interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona.

CONSIDERANDO:

1. El usuario interpone el siguiente reclamo: *“Pase por la garita consulte si se podía viajar y me dijeron que todo estaba bien, no hay aviso que indique que no se pueda viajar a ciertos lugares, me hicieron regresar y me quisieron que pague nuevamente al avanzar solo unos metros. No existe un aviso que indique o especifique la información de los destinos a viajar. Por el hecho de reclamar hay maltrato del vigilante y la cajera de la garita de atención”.*
2. 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.
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. 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.
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. La Coordinadora de Peaje de DEVIANDES da cuenta de la información del Técnico Administrativo, que señala: *“que al promediar las 08:40 horas se apersonó el USUARIO, indicando que al pasar por el CARRIL 2 consulto al cobrador de peaje, si había alguna novedad y éste le indico que la vía se encuentra en buen estado. Sin embargo, el USUARIO*

indica que la policía de Carreteras realizaba operativo y no lo dejaron pasar, debido a ello se negó a realizar el pago de peaje al retornar por el CARRIL 7. Asimismo, el USUARIO manifestó que es conveniencia nuestra que la PNP realice el operativo pasando el peaje, que lo deberían realizar antes y que nosotros debemos informar a los USUARIOS de los operativos que realiza la PNP.”

7. La Coordinadora de Peaje de DEVIANDES da cuenta de la información de la Cobradora de Peaje, que señala: *“El usuario pasa por el CARRIL 7 y le indica que la policía lo estaba haciendo retornar y que no pagaría peaje, ya que es conveniencia nuestra que hagan el operativo pasando el peaje. Se expresó al USUARIO que se entiende su molestia pero se cuenta con sensores que lo registra y de no pagar será considerado como evasor, ante lo cual, el USUARIO señaló que igual no pagará y pondrá un reclamo. Al avanzar el USUARIO, se procede a tocar la alarma, ante lo cual el USUARIO indica que para que toqué la sirena y que se estacionará más adelante para poner el reclamo. Por esa situación, el personal de vigilancia se dirige al USUARIO diciéndole: “Señor debe de pagar el peaje”, pero le indique que el USUARIO pondrá un reclamo...”*
8. La Coordinadora de Peaje de DEVIANDES da cuenta de la información del reporte diario del personal de vigilancia, que señala: *“Al solicitar al USUARIO que pague el peaje, se recibió como respuesta que no tiene nada que hablar con él, y el USUARIO se dirige a la oficina administrativa.”*
9. 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.
10. 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”*.
11. Por su parte, 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.

12. Dando atención al reclamo del usuario, le comunicamos: (i) DEVIANDES no tiene conocimiento del lugar, día, hora y los motivos de los operativos que realiza la Policía Nacional del Perú - PNP; (ii) Nuestros cobradores de peaje no consultan a los USUARIOS su destino de viaje; (iii) Nuestros cobradores de peaje solo tienen información relacionada con algún accidente o emergencia vial en el tramo de la Concesión que pudieran demorar su viaje.
13. Si el inconveniente del retorno del USUARIO se ha debido a la Cuarentena focalizada en la Región de Junín, esta información es de conocimiento público, porque se encuentra debidamente publicada en el Diario Oficial El Peruano mediante Decreto Supremo N° 116-2020-PCM, además de comunicada a través de los medios de prensa y redes sociales; por lo tanto, si el usuario fue intervenido por la PNP y no cumplió con las condiciones para la circulación de su vehículo, esta no es responsabilidad de la Concesionaria y lamentablemente en este tipo de casos no existe disposición legal para la exoneración de pago del peaje.

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.