



(511) 717 3600

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

2020-10-0507

Lima, 13 de agosto de 2020.

Señor:

Ronal Aquino Cortez

Ronald.aquino@gmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 026-2020.

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 08 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° 026-2020

Usuario: **RONAL AQUINO CORTEZ**
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 **RONAL AQUINO CORTEZ** de fecha 08 de agosto de 2020 interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona.

CONSIDERANDO:

1. El usuario interpone el siguiente reclamo: *“La Srta. Lucely Congacha Huanachin realizó el cobro del peaje S/ 6.40 y luego me notificó del operativo policial, luego del operativo no me concedió continuar el viaje (20 m. aprox. de recorrido), retorne a la caseta del peaje y me indicaron que debo realizar nuevamente el pago de S/ 6.40 para poder retornar a la ciudad de Lima”.*
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 de la Cobradora de Peaje, que señala: *“Al acercarse el USUARIO lo saluda, pregunta si requiere Boleta o Factura, y a la vez le informa que hay operativo de la SUTRAN conjuntamente con efectivos policiales, el usuario mueve la cabeza y se retira. Indica que informa a los usuarios*

particulares de sentido ascendente de los operativos ya que cuando regresan evaden el peaje.”

7. 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.
8. 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”*.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Finalmente, a pesar de que el cobrador del peaje advirtió al USUARIO del control de SUTRAN y PNP, Usted continuó el recorrido, no existiendo dispositivo legal alguno para exonerar el cobro del peaje.

Por lo expuesto, la Gerencia General.

RESUELVE:

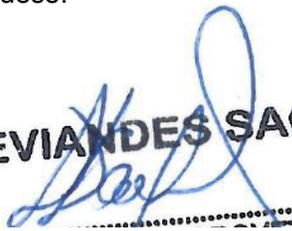
Primero: Declarar IMPROCEDENTE el reclamo del usuario.

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.