



(511) 717 3600

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

**2020-10-0508**

Lima, 14 de agosto de 2020.

Señora:

**Noemi Lourdes Quispe Pilco**

[noemilourdes23@gmail.com](mailto:noemilourdes23@gmail.com)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 027-2020.

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 09 de agosto de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

## **Expediente N° 027-2020**

Usuario: **NOEMI LOURDES QUISPE PILCO**  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES  
Materia: Reclamo relacionado con el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura.

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 13 de agosto de 2020.

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **NOEMI LOURDES QUISPE PILCO** de fecha 09 de agosto de 2020 interpuesto en la Unidad de Peaje Corcona.

#### **CONSIDERANDO:**

1. El usuario interpone el siguiente reclamo: *“No es realizar el cobro de S/ 6.40 por el paso del vehículo y nos detienen a los 3 minutos volvemos y nos quieren realizar el cobro nuevamente sin haber hecho uso de la concesionaria es estafa por que debería haber indicaciones escritas de las consecuencias”*.
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 da cuenta del reclamo del USUARIO, señalando que: *“Se verificó en el sistema y no se ha registrado ninguna incidencia que haya generado el cierre de la vía el día 09 de agosto de 2020. Con relación al tiempo de retorno de 3 minutos que indica el USUARIO se informa que en el reporte del sistema de cobro figura su pase en sentido*

*ascendente a las 10:53 horas y descendente a las 11:17 horas, lo cual quiere decir que retorno después de 20 minutos.”*

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.

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.**