



(511) 717 3600
Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

2022-10-0960

Lima, 12 de diciembre de 2022.

Señor:
ALEJANDRO COSME ROJAS
acosmerojas@gmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 024-2022.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 30 de noviembre de 2022 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES S.A.
LUIGI D'ALFONSO
GERENTE GENERAL



(511) 717 3600
Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

Expediente N° 024-2022

Usuario: **ALEJANDRO COSME ROJAS**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de diciembre de 2022

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 30 de noviembre de 2022 en la Unidad de Peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Ojo no cumplen con el procedimiento para falta de efectivo para pagar el peaje. Cobro indebido por doble peaje en 28 kilómetros. Sugerencia Evaluar el pliego de reclamos ETJM.”*
2. Que, la Coordinadora de Peaje se comunica con el USUARIO para obtener mayor información del reclamo, siendo que el USUARIO manifiesta lo siguiente: *“Por una falla mecánica de su vehículo utilizó dinero de la tarjeta que le deposita la empresa para darle solución, por lo cual al pagar el peaje le salía saldo insuficiente, indica tener S/ 35.00 soles (según Cat. la tarifa es de S/ 45.30), solicitó lo dejen pasar porque tenía que avanzar y que le reporten al dueño de la empresa, ya que como parte de la fiscalización de DEVIANDES sino cancela el conductor deben requerir el pago a la empresa, indica haber evadido el pago de peaje en Casaracra pero aún el dueño no ha recibido ninguna comunicación. El Pliego de Reclamos de la Asociación de Transportes de Cemento Andino ha solicitado el retiro de uno de los peajes, que no se sorprenda el Concesionario cuando cierren un peaje. Además, indico que como mejora en la atención de los usuarios sugiere que pongan wifi en la zona de peaje para que puedan utilizar sus celulares; y que se construya el tercer carril que él sabe que está en el contrato, y en la zona de Paccha y Pte. Matachico la vía es muy angosta, que deben ampliarlo.”*
3. 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 Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.
4. 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.
5. 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.

6. 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.
7. Que, la Coordinadora de peaje informa que el Usuario:
 - No contaba con saldo suficiente para realizar el pago de peaje. En su entendimiento si el usuario no paga el peaje lo debe hacer DEVIANDES motivo por el cual señala que debe aplicarse ese procedimiento.
 - Ha indicado que los peajes quedan a 28 kilómetros por lo que evadió el pago de peaje en Casaracra.
 - Cuando refiere a las siglas ETJM refiere a la *Asociación de Transportes de Cemento Andino señalando que dicha asociación ha solicitado el retiro de uno de los peajes y que nos sorprendamos cuando cierren un peaje.*
 - *Sugiere wifi en la zona de peaje para utilizar sus celulares, que se construya el tercer carril que sabe que está en el contrato y que se amplíe la vía en la zona Paccha y Pte. Matachico.*
8. Que, informamos al usuario que la Cláusula 9.3 establece que el cobro del peaje será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará a todo USUARIO que transite por los Subtramos de la Concesión (vía concesionada) y que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las Unidades de Peaje y que de conformidad con el Decreto Supremo 012-2016-MTC el no pago de peaje es considerado como una infracción grave dentro del Cuadro de tipificación de multas y medidas preventivas aplicables a las infracciones al tránsito terrestre, aplicándose una multa del 8% de la UIT, por lo que los usuarios que evaden el pago del peaje están siendo denunciados ante la PNP de Carreteras. Además como facilidad al usuario, hemos implementado el sistema de cobro IZIPAY con cualquier tipo de tarjeta (crédito o débito) para brindar mayor facilidad a los usuarios que por cualquier eventualidad no cuente con el pago en efectivo.
9. Que, asimismo, le comunicamos que los peajes administrados por DEVIANDES no se ubican dentro de un margen de 28 kilómetros cada uno; además, son los mismos peajes que administraba el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y se ubican en la misma zona determinada por el citado Ministerio. Con respecto a la ampliación de carriles, este es una propuesta presentada por DEVIANDES y que hasta la fecha el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no lo ha tomado en cuenta. Respecto a vuestra sugerencia de mejorar la señal de comunicaciones o wifi, le comunicamos que en varios puntos de la concesión no hay señal de telefonía y esto también corresponde al Ministerio de Transportes y Comunicaciones tomar carta en el asunto, lamentablemente tampoco tenemos respuesta a la fecha.
10. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario por no corresponder a obligaciones de la Concesionaria.

Segundo: Hacer de conocimiento del USUARIO, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.





DEVIANDES

(511) 717 3600

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

Tercero: Notificar la presente resolución al USUARIO.

Cuarto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



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