



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

**2023-10-0373**

Lima, 27 de abril de 2023.

Señor:  
**CHRISTIAN LEYVA CISNEROS**  
[cristian\\_17\\_96@hotmail.com](mailto:cristian_17_96@hotmail.com)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 015-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 06 de abril de 2023 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC  
  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL



(511) 717 3600

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

## **Expediente N° 015-2023**

Usuario: CHRISTIAN Leyva Cisneros  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 26 de abril de 2023

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario presentado el 06 de abril de 2023 en la Unidad de Peaje Quiulla.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Mi reclamo está en referencia a no orientarme debidamente ante mi equivocación y cobrarme un peaje y luego cobrarme un segundo viaje. 2 Se le preguntó a la señorita del peaje antes que nos cobrara sin embargo no cobro y no nos explicó que podía retroceder al pagar el otro peaje recién nos explicó que la solución que nos da es que nos pasemos y nos considere como evasores, esto nos perjudica. Estoy con mi niña de 2 años que se encuentra mal y me hacen esperar para atenderme y brindarme el Libro N° Ticket BF02-852470. Deben orientar a los usuarios en el momento, aparte solicito la devolución de mi dinero y una sanción por mala orientación."*
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Que, la coordinadora de peaje señala lo siguiente:
  - Luego de la verificación de los videos respectivos se coteja que los reclamos recibidos el día 06 de abril de 2023 corresponde a los señores Christian Leyva Cisneros y July Nelida Salva Ricra, ambos del mismo vehículo de placa BWX399.
  - Al momento que el USUARIO Christian Leyva Cisneros pasa por el carril 1 realiza el pago de peaje, consulta a la cobradora si la ruta es para Tarma respondiéndole según señala en su informe, que por dicha vía le conduce a Huancayo, Jauja, Chupaca; no recibe ninguna respuesta del USUARIO Christian Leyva Cisneros, le entrega el vuelto y continua, metros



más adelante da la vuelta para retornar. Cuando el USUARIO Christian Leyva Cisneros regresa indica que no realizará el pago de peaje, el personal de cobranza le solicita se acerque donde la Administrativa de Peaje, quien le informa que al no cancelar el peaje se le tendría que registrar como evasor, el USUARIO Christian Leyva Cisneros solicita exoneración, la Técnico Administrativa de Peaje explica que no es posible, finalmente indica que se le registre por dicho concepto ya que no pagará.

- La Técnico Administrativa de Peaje imparte la indicación al cobrador de la C4 que el USUARIO del vehículo ligero de placa BWX399 manifestó que no pagará por lo cual al momento de pasar le registre como evasor.
  - Luego el personal de vigilancia se acerca a la Caseta 2 donde se encontraba la Técnico Administrativo de Peaje realizando la jornada atípica del personal de cobranza para informar que había dos personas que solicitaban el Libro de Reclamaciones. La Técnico Administrativa de Peaje cierra el carril y pide apoyo del personal de cobranza para poder acercarse a la oficina y atenderlos, siendo que al llegar observa que era el USUARIO Christian Leyva Cisneros (persona que le había indicado que no pagaría el peaje) acompañado de la señora July Nelida Salva Ricra.
  - Ante lo suscrito en el reclamo del USUARIO Christian Leyva Cisneros referente a la salud de su hija, la Técnico Administrativo de Peaje indica que el USUARIO durante la atención no mencionó ni solicitó asistencia para su niño, recién se toma conocimiento al leer el reclamo cuando terminan de suscribirlo, y se retiran sin manifestarlo verbalmente, de lo contrario se hubiera solicitado la asistencia médica a través de la ambulancia.
7. 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 y SUTRAN puesto que tenemos una obligación de cumplir.

8. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del usuario.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del USUARIO, que, contra la presente resolución, podrá interponer los medios impugnatorios señalados en el artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversia de OSITRAN, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, la cual deberá ser dirigida a la Gerencia General de DEVIANDES S.A.C.

**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.

DEVIANDES SAC  
  
LUGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL