



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2023-10-0376

Lima, 27 de abril de 2023.

Señora:

JULY NELIDA SALVA RICRA

julysalva0312@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 016-2023.

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

Expediente N° 016-2023

Usuario: JULY NELIDA SALVA RICRA
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:

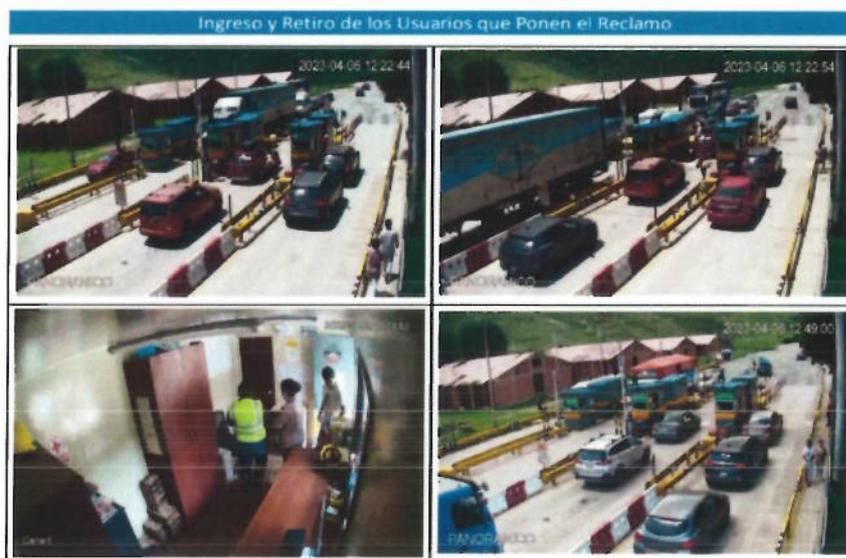
El reclamo del usuario presentado el 06 de abril de 2023 en la Unidad de Peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Antes de pasar por el peaje pedí el libro de reclamaciones y el joven que me atendió me levanto la barrera, el indico que pasara y no quise pasar porque me colocan como evasor pero el me indico que tenía que pasar ya que el Libro lo tenían en la oficina, cuando llegue a la oficina me informan que me pondrán como evasor. Me hicieron pasar cuando yo no quería pasar, deben tener cámaras que confirmen lo sucedido. Estoy regularizando el pago, pero hacen perder el tiempo y tengo a mi hijo muy mal de salud en el auto, esto es un atropello."*
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 señor 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 señor Christian Leyva Cisneros, le entrega el vuelto y continua, metros más adelante da la vuelta para retornar. Cuando el señor 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 señor 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 señor Christian Leyva Cisneros 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 señor Christian Leyva Cisneros (persona que le había indicado que no pagaría el peaje) acompañado del USUARIO July Nelida Salva Ricra.
- En relación a lo señalado por el USUARIO July Nelida Salva Ricra referente a que le indicaron que pase sin querer hacerlo para que no la registren como evasor, señalar que la persona que conducía el vehículo era el señor Christian Leyva quien ante su negativa de no pagar el peaje le indico a la Técnica Administrativa de Peaje que lo registren como evasor.
- Según lo manifestado por el USUARIO July Nelida Salva Ricra sobre la demora, se verifica la imagen del momento que ambos usuarios se dirigen a la oficina siendo las 12:22:44 y a la Técnico Administrativo de Peaje se le observa a las 12:24:53 horas, es decir 2 minutos de diferencia, por lo cual no hubo demora en la atención con el Libro de Reclamos.



R.

Ante lo suscrito en el reclamo del USUARIO July Nelida Salva Ricra referente a la salud de su hijo, 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

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL