



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

Expediente N° 003-2018

Usuario: **YOLANDA GUILLEN ENRIQUEZ**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 28 de febrero de 2018.

VISTO:

El reclamo de la usuaria **YOLANDA GUILLEN ENRIQUEZ**, interpuesto el 21 de febrero de 2018 en la página web de DEVIANDES S.A.C.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010, el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, en adelante el Contrato.

Que, la Cláusula 8.7 del Contrato establece que DEVIANDES S.A.C. 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

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 S.A.C., en adelante el Reglamento, publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que, con fecha 21 de febrero de 2018, la usuaria interpone el siguiente reclamo en la página web de DEVIANDES S.A.C: **"EL RECLAMO QUE TENGO ES INESPERADAMENTE HAN SUBIDO EL PEAJE MI CARRO TRABAJA EN LA RUTA DE MATUCANA A CHOSICA NOSOTROS TENEMOS EL BENEFICIO DE PAGAR MEDIO PEAJE Y HOY SE LE DA LA GANA DE COBRAR 11.90 Y SIN EXPLICAR NI DAR EL TABLERO PARA QUE FIRMA COMO SE SABE A DIARIO CUANDO PAGAN EL PEAJE DAN UN TABLERO PARA QUE FIRMAN ESPERO QUE SEA UNA CONFUSIÓN Y RESUELVA EL PROBLEMA INMEDIATAMENTE YA QUE USTEDES COMO EMPRESA NO HACEN OBRAS GRANDES Y ENCIMA SUBEN."**

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.

Que, conforme a lo dispuesto en la Cláusula 1.8 del Contrato, la tarifa diferenciada es aquella tarifa especial otorgada por el MTC, de acuerdo a los criterios y procedimientos vigentes.

Que, en el marco de lo previsto en el numeral 4.1 de la Directiva N°012-2004-MTC/20, pueden acceder a la tarifa diferenciada de peaje: *"las empresas que presten servicio de transporte público local de pasajeros en rutas cortas y/o aquellas que presten servicio de transporte en el ámbito local con un máximo de recorrido de 80 km. Considerados desde el inicio del recorrido hasta el destino final del mismo."*

Que, de la revisión de lo dispuesto en el Oficio N°1296-2017-MTC/25, con fecha 29 de marzo de 2017 el Ministerio de Transportes y Comunicaciones resolvió otorgar y renovar el beneficio de tarifa diferenciada



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

en favor de la Empresa de Transportes San Juanito Pro S.A., entre otros, respecto del vehículo de placa AJI-700.

Que, asimismo, de la verificación del Acta de Colocación de Sticker a fin de constatar la vigencia del beneficio, se evidencia que el vehículo de placa AJI-700, perteneciente a la Empresa de Transportes San Juanito Pro S.A., cuenta con tarifa diferenciada hasta el 28 de marzo de 2018.

Que, sin embargo, debido a un error involuntario de digitación respecto del número de placa del vehículo, ésta fue consignada erróneamente en el sistema, emitiéndose Boleta Electrónica BB01-651903 por el monto total de la tarifa, ascendente a S/ 11.90.

Que, en razón a ello, con fecha 21 de febrero de 2018, la Boleta Electrónica BB01-651903 fue anulada, emitiéndose en su lugar la Boleta de Venta N°103-010345 por el monto de S/ 5.60, y reembolsándose el importe restante de S/ 6.30 en favor del conductor del vehículo de placa AJI-700.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento de la usuaria que, debido a un error involuntario en la digitación del número de placa del vehículo, ésta fue consignada erróneamente en el sistema, emitiéndose la Boleta Electrónica BB01-651903 por el monto total de la tarifa.

Segundo: Indicarle a la usuaria que, en razón a ello, con fecha 21 de febrero de 2018, la Boleta Electrónica BB01-651903 fue anulada, emitiéndose en su lugar la Boleta de Venta N°103-010345 por el monto de S/ 5.60, y reembolsándose el importe restante de S/ 6.30 en favor del conductor del vehículo.

Tercero: Extender nuestras más sinceras disculpas a la usuaria por el inconveniente causado, y recordarle que constituye un deber de los usuarios el verificar los datos y vuelto antes de retirarse de la Unidad de Peaje, así como cumplir con firmar el Registro Diario de Usuarios de Tarifa Diferenciada respectivo, para la aplicación de la Tarifa Diferenciada.

Cuarto: 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 será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Quinto: Notificar la presente Resolución al correo electrónico del usuario: yolandaguillenenriquez@hotmail.com.

Sexto: Disponer la publicación de la presente Resolución en la página web de DEVIANDES S.A.C. Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL