



(511) 717 3600

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

**2020-10-0737**

Lima, 01 de diciembre de 2020.

Señora(ita):

**MARIA DEL CARMEN PACHECO FLORES**

[marcar670@hotmail.com](mailto:marcar670@hotmail.com)

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 041-2020.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona el día 24 de noviembre de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

**Luigi D'Alfonso Crovetto**  
Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.

## **Expediente N° 041-2020**

Usuario: **MARÍA DEL CARMEN PACHECO FLORES**  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Otro

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 30 de noviembre de 2020

#### **VISTO:**

El reclamo del USUARIO **MARÍA DEL CARMEN PACHECO FLORES** interpuesto el 24 de noviembre de 2020 en la Unidad de peaje CORCONA.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Cobro indebido de peaje al personal de salud ya que según resolución se debe exonerar de dicho pago. Srta. a cargo no entiende razones en forma prepotente refiere que no es propiedad del estado por ende tengo que pagar si o si, lo cual se hizo el pago.”*
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 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 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, 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”*.
7. Que, 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. Que, 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. Que, 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. Que, como podrá apreciar el USUARIO, el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro es el marco regulador del cobro de peaje y las normas antes citadas son las que señalan expresamente que vehículos se encuentran exonerados del pago de peaje. En este sentido, nos permitimos aclarar que la exoneración de pago de peaje está considerada solamente para los tipos de vehículos e instituciones antes señaladas que efectivamente pertenezcan a la institución como por ejemplo es el caso del patrullero, y no los vehículos de uso particular.
11. Que, respecto a la conducta de nuestra colaboradora, hemos revisado las imágenes de video no encontrando ningún gesto o expresión negativa, no obstante, se ha procedido con realizar una inducción a la colaboradora reiterándole el trato adecuado que debe brindar a los usuarios.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de la empresa,

**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 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.

**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.