



(511) 717 3600

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

2021-10-0277

Lima, 08 de abril de 2021.

Estimado señor:
GUSTAVO CHIRA CAMPOS

gachc1974@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 013-2021.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona el día 28 de marzo de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 013-2021

Usuario: **GUSTAVO CHIRA CAMPOS**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 07 de abril de 2021

VISTO:

El reclamo del usuario **GUSTAVO CHIRA CAMPOS** presentado el 28 de marzo de 2021 en la Unidad de Peaje CORCONA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el 28 de marzo de 2021, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Cobro abusivo y arbitrario de la vía obligándonos a pagar peaje por el uso de la vía a causa de un accidente en el km. 84 de la carretera central. - Personal mal instruido abusivo y prepotente. - Negarme hacer uso de Reclamaciones en reiteradas veces. - Amedrentan con palabras subidas de tono y prepotente.*
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, 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.
4. 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.
5. Que, con relación al reclamo del USUARIO, la Coordinadora de Peajes informa que luego de recibir los descargos de los colaboradores, además de escuchar y visualizar el video de vigilancia de la Caseta 6, se advierte que:
 - Durante la atención en la Caseta 6 de la U.P. Corcona (Km. 048+500), el USUARIO refiere que no debe pagar peaje porque no hizo uso de la vía por el accidente suscitado en el Km. 84. El Cobrador de Peaje le indica que se paga ida y vuelta sino paga se reporta como fuga.
 - El USUARIO solicita el Libro de Reclamos, por lo que el Cobrador de Peaje le indica que está en la oficina administrativa, el USUARIO insiste que le traigan el Libro de Reclamos que por Ley debe estar en la caseta, por lo que el Cobrador de Peaje solicita la presencia del Técnico Administrativo.
 - El Técnico Administrativo intenta explicar al USUARIO que debe permitir el pase de otros vehículos, que sino paga se le considerará como evasor y que la acompañe a las oficinas administrativas para que coloque su reclamo.

- El USUARIO se encontraba ofuscado, manifestando que porque no le indicaron cuando paso la U.P. Corcona (sentido Puente Ricardo Palma – La Oroya) del accidente en el Km. 84 el día 27 de marzo de 2021.
- El Técnico Administrativo trato de explicar al USUARIO que su pase por la U. P. Corcona ha sido a las 08:11 horas y el accidente en el Km. 85 aproximadamente del día 27 de marzo de 2021 fue reportado a las 8:45 horas, momento en que se pusieron los avisos en cada caseta de peaje de la concesión para conocimiento de los USUARIOS.
- El USUARIO procede a realizar el pago del peaje y solicita que le traigan el Libro de Reclamos, pasando por la caseta y estacionándose cerca de un patrullero de policía.
- En el video de vigilancia no se escucha ni se observa que el personal de DEVIANDES. (i) haya instruido mal al USUARIO; (ii) haya actuado de manera abusiva y prepotente; (iii) haya negado al USUARIO el Libro de Reclamos; y, (iv) haya amedrentado con palabras subidas de tono y prepotente al USUARIO.

6. Que, informamos al USUARIO que con relación al cobro de la tarifa de peaje:

- El Contrato de Concesión en su Cláusula 9.1 dispone que el cobro del peaje se efectuará a través de las Unidades de Peaje, siendo que la Cláusula 9.2 señala que 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.
- Asimismo, la Cláusula 9.3 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.
- Por lo 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.

7. Que, informamos al USUARIO que con relación a la ubicación del Libro de Reclamos:

- La Cláusula 8.7 del Contrato de Concesión establece que DEVIANDES abrirá un (1) 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.
- El Libro de Sugerencia y Reclamos de cada Unidad de Peaje se ubican en las oficinas administrativas donde el USUARIO puede verificar además el procedimiento de su reclamo. No es posible que se ubiquen en cada caseta de peaje, dado que dicho lugar es solo para cobro de peaje, y no debería interrumpirse el paso de los demás USUARIOS.

8. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

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 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.