



(511) 717 3600

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

**2021-10-0026**

Lima, 07 de enero de 2021.

Señor:  
**JORGE MANUEL MEDINA HUAMANLAZO**

[medina.manuel@pucp.pe](mailto:medina.manuel@pucp.pe)

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 046-2020.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en nuestra Página Web el día 21 de diciembre de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

  
**Luigi D'Alfonso Crovetto**

Gerente General  
DEVIANDES S.A.C.

## **Expediente N° 046-2020**

Usuario: **JORGE MANUEL MEDINA HUAMANLAZO**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 07 de enero de 2021

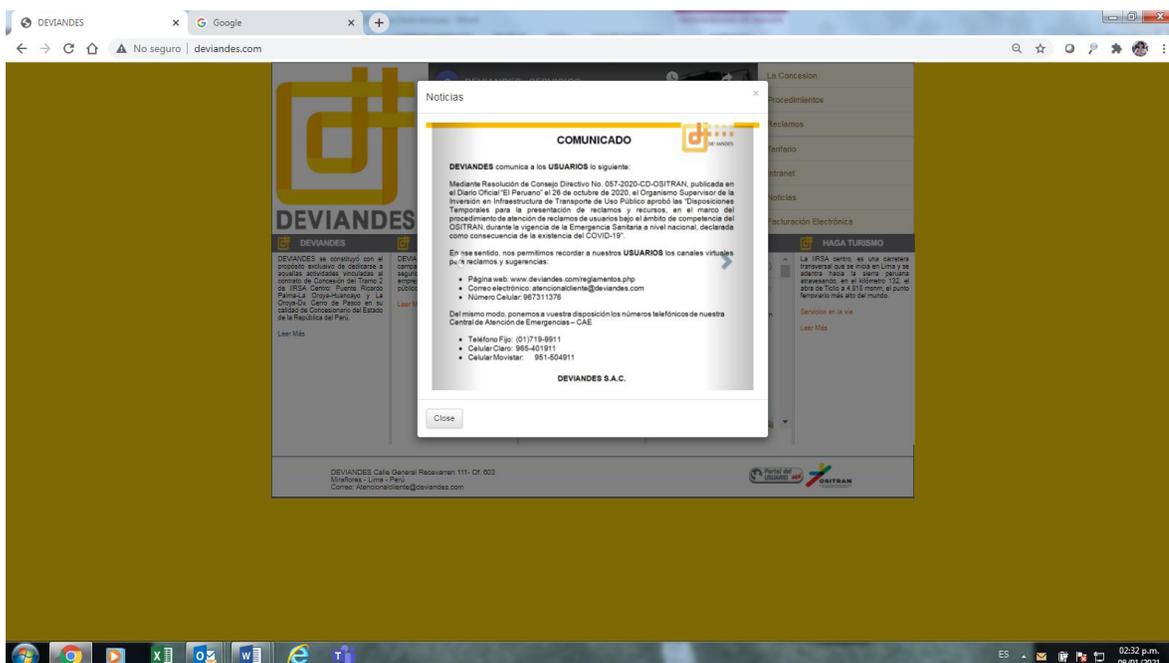
#### **VISTO:**

El reclamo del USUARIO **JORGE MANUEL MEDINA HUAMANLAZO** interpuesto el 21 de diciembre de 2020 a través de la página web.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Quiero presentar mi reclamo formal y me iré a Indecopi a ponerles una denuncia porque su libro de reclamos web no está funcionando y quiero explícitamente que me den el tratamiento de reclamo. Expongo que desde el día sábado 19/12/20 no remueven al camión volcado en Ticlio y están ocasionando congestión vehicular en ambos sentidos. Espero que pronto puedan remover y habiliten el paso, ya que siendo hoy lunes 21/12/20 a las 10:50 a.m. aún no abren el paso y han ocasionado 3 muertes. Exijo una indemnización para las familias afectadas por estas muertes y por los malestares, las disculpas no son aceptadas ni suficientes. Ya que muchos nos hemos quedado sin comer, sin abrigo, en el frío porque ustedes no actúan rápido y siguen sin actuar rápido. Asimismo, denunció que no respetan el código de protección al consumidor, ya que su libro de reclamos no está funcionando, esto se lo haré llegar a los organismos competentes para que los multen. Para cobrar son buenos, pero para actuar no. Me quedé varado y exijo una indemnización y compensación por todo este mal rato que nos hacen pasar. Mi nombre es Jorge Manuel Medina Huamanlazo con DNI 72023776, correo electrónico medina.manuel@pucp.pe. Dirección: Jirón Montero Rosas 948 Dpto.402 - Urb. Santa Beatriz - Cercado de Lima - Lima.”*
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, respecto a la inoperatividad del Libro de Reclamos Web DEVIANDES, el Jefe de Sistemas de DEVIANDES informa que durante el mes de diciembre 2020 nuestra página web y libro de reclamos web no han presentado fallas que impidan que los usuarios interpongan reclamos, asimismo, en nuestra página web oficial se encuentra publicado un comunicado que recuerda a los usuarios todos los canales virtuales con los que cuenta para interponer reclamos y sugerencias, además de una línea telefónica. Del mismo, en nuestras unidades de peaje también pueden interponer reclamos o sugerencias de manera física.



7. Que, del mismo modo, el Jefe de Sistemas de DEVIANDES informa que el reclamo del USUARIO fue recibido a través del correo electrónico de [atencionalcliente@deviandes.com](mailto:atencionalcliente@deviandes.com), asignándole el Código **RC-WEB-00616** el cual ha sido comunicado al correo del USUARIO ([medina.manuel@pucp.pe](mailto:medina.manuel@pucp.pe)) el mismo 21 de diciembre de 2020, fecha en interpuso su reclamo, el cual mostramos a continuación:

De: JORGE MANUEL MEDINA HUAMANLAZO [<mailto:medina.manuel@pucp.pe>]  
 Enviado el: lunes, 21 de diciembre de 2020 10:50  
 Para: [atencionalcliente@deviandes.com](mailto:atencionalcliente@deviandes.com)  
 Asunto: Reclamo

Quiero presentar mi reclamo formal y me iré a Indecopi a ponerles una denuncia porque su libro de reclamos web no está funcionando y quiero explícitamente que me den el tratamiento de reclamo.

Expongo que desde el día sábado 19/12/20 no remueven al camión volcado en Ticlio y están ocasionando congestión vehicular en ambos sentidos. Espero que pronto puedan

remover y habiliten el paso, ya que siendo hoy lunes 21/12/20 a las 10:50 a.m. aún no abren el paso y han ocasionado 3 muertes. Exijo una indemnización para las familias afectadas por estas muertes y por los malestares, las disculpas no son aceptadas ni suficientes. Ya que muchos nos hemos quedado sin comer, sin abrigo, en el frío porque ustedes no actúan rápido y siguen sin actuar rápido. Asimismo, denunció que no respetan el código de protección al consumidor, ya que su libro de reclamos no está funcionando, esto se lo haré llegar a los organismos competentes para que los multen. Para cobrar son buenos, pero para actuar no. Me quedé varado y exijo una indemnización y compensación por todo este mal rato que nos hacen pasar. Mi nombre es Jorge Manuel Medina Huamanlazo con DNI 72023776, correo electrónico medina.manuel@pucp.pe. Dirección: Jirón Montero Rosas 948 Dpto.402 - Urb. Santa Beatriz - Cercado de Lima - Lima.

8. Que, con relación a lo indicado por el USUARIO *“Expongo que desde el día sábado 19/12/20 no remueven al camión volcado en Ticlio y están ocasionando congestión vehicular en ambos sentidos. Espero que pronto puedan remover y habiliten el paso, ya que siendo hoy lunes 21/12/20 a las 10:50 a.m. aún no abren el paso y han ocasionado 3 muertes”*, informamos lo siguiente:

- Durante la semana del 14 al 21 de diciembre 2020, entre el km 123 al km 135 de la Carretera Central (sector conocido como Ticlio), desde la tarde hasta la madrugada se han presentado eventos de la naturaleza tales como nevadas, lluvias de distintas intensidades, caída de granizo y neblina densa, lo cual ha originado el pase lento de los vehículos.
- DEVIANDES ha venido atendiendo cada una de las incidencias durante toda la semana, conforme se tiene reportado en nuestra Central de Atención de Emergencia DEVIANDES (CAE). Sin embargo, ante la presencia de accidentes de **camiones de carga**, estos han originado que el resto de vehículos invadan el carril contrario en determinados puntos generando la formación de hasta 4 colas de vehículos con la finalidad de adelantar, impidiendo de este modo el pase de cualquier otro vehículo (incluso de los vehículos de atención, tales como grúa y ambulancia) en ambos sentidos de la carretera, generando la congestión y demora que el USUARIO indica por varias horas, lo cual ni la propia Policía de CARRETERAS DE CHICLA (presente en la zona de Ticlio) pudo controlar y disipar.
- Lo que ha originado el paso lento y la congestión vehicular entre el día 20 y 21 de diciembre de 2020 es la falta de orden y respeto de la fila por determinados vehículos en su afán por avanzar. A pesar del despliegue de la Policía de CARRETERA CHICLA, este ha sido insuficiente para controlar el tránsito por la carretera, generándose largas colas y tránsito lento. Esta situación se agravó a las 02:55 horas del día 20 de diciembre de 2020 ante el despiste y volcadura, en una curva del Km. 127+050, de un SEMITRAILER DE PLACA DE RODAJE: TRACTO ASJ 701 Y REMOLQUE DE PLACA B6P 989 DE 06 EJES de propiedad de la empresa CORPORACIÓN RUTTA S.A.C, con RUC 20505182724, el cual interrumpía el tránsito del carril derecho y varios USUARIOS comenzaron a causar desorden en el intento de avanzar.
- Dicho vehículo transportaba bebidas embotelladas variadas por paquetes y el chofer del SEMITRAILER DE PLACAS DE RODAJE: TRACTO ASJ 701 Y REMOLQUE DE PLACA B6P 989 (a pesar que nuestra grúa se presentó a los pocos minutos de ocurrida la incidencia) se negó a recibir el servicio de grúa y/o a autorizar el retiro del vehículo de la vía, a pesar del requerimiento de DEVIANDES y la POLICIA DE CARRETERAS

CHICLA en el lugar de los hechos, indicando que se malograría su vehículo ya que se encontraba en un ángulo de 45° y al momento de liberarlo de la carreta con su carga se podría destrozar la carrocería.

- Esta situación no debió generarse, si la PROPIETARIA del vehículo SEMITRAILER DE PLACAS DE RODAJE: TRACTO ASJ 701 Y REMOLQUE DE PLACA B6P 989, ISABEL ZULEMA MUÑOZ PARABE, Gerente General de la empresa CORPORACIÓN RUTTA S.A.C. que se hizo presente en el lugar, hubiese permitido retirar su unidad de la vía el día 20/12/2020 del incidente.
- Lamentablemente, tanto DEVIANDES como la POLICIA DE CARRETERAS no pudieron realizar el inmediato retiro del SEMITRAILER DE PLACAS DE RODAJE: TRACTO ASJ 701 Y REMOLQUE DE PLACA B6P 989, por la negativa del USUARIO (conductor/propietaria de vehículo) y por ser el vehículo y carga de propiedad privada. Es preciso aclarar que DEVIANDES tiene la obligación de ofrecer el servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros; siempre y cuando que éste sea requerido.
- La propietaria del vehículo ISABEL ZULEMA MUÑOZ PARABE, Gerente General de la empresa CORPORACIÓN RUTTA S.A.C. indicó que ya había gestionado el envío de un camión de retén para trasladar su carga y se tuvo que esperar que el camión retén llegase al lugar del incidente. Posteriormente, ya en horas de la tarde del día 20 de diciembre de 2020, llega el camión retén para realizar el trasbordo de la carga, pero nos dimos con la sorpresa que llegó sin personal o estibadores para realizar dicha labor, indicando que recién llegarían el día lunes 21 de diciembre de 2020 por la mañana.
- Ante tal situación, a pesar que en todo momento la Policía de Carreteras mantuvo el tránsito lento por un solo carril, haciendo que el paso sea intercalado por sentido, este se desarrolló de forma lenta por la carretera.
- Finalmente, DEVIANDES informó al MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES y solicitó que interceda ante el MINISTERIO DEL INTERIOR para que, a través de su entidad, nos autorice a retirar el vehículo a pesar de la negativa de la propietaria del vehículo ISABEL ZULEMA MUÑOZ PARABE, Gerente General de la empresa CORPORACIÓN RUTTA S.A.C.
- Es entonces que, con la autorización del Coronel Ramos de la DIVISION DE JUNIN, se ordenó el cierre de la carretera a la altura de Jauja y el retiro del tráiler volteado en el km 127 con los equipos de DEVIANDES, procediéndose con el retiro de la carreta del tráiler el día 21 a las 6:00 am y a colocar la carga de la propietaria del vehículo ISABEL ZULEMA MUÑOZ PARABE fuera de la vía. De esta manera, a partir de las 10:00 horas del lunes se logró la liberación total de la vía, quedando a cargo de la Policía de CARRTERAS CHICLA el ordenamiento del tránsito.
- Los lamentables fallecimientos se debieron a hechos ajenos al ámbito de responsabilidad de DEVIANDES.

9. La congestión vehicular del día 20 y 21 de diciembre de 2020 se presentó por acciones de terceros (los mismos usuarios), lo cual no se encuentran bajo el control de DEVIANDES, como es el caso de:
- (i) Invasión de carril por parte de algunos USUARIOS en su afán de avanzar generando congestión vehicular no permitiendo el paso ni de subida ni de bajada;
  - (ii) Insuficiente cantidad de efectivos policiales para controlar el tránsito vehicular;
  - (iii) falta de conciencia de algunos USUARIOS para permitir el paso de vehículos de apoyo (ambulancia, grúa y otros);
  - (iv) USUARIOS que no respetan las órdenes de los efectivos policiales;
  - (v) Algunos USUARIOS que han sufrido volcadura y/o despiste en el tramo de la concesión, no requirieron ni autorizaron el retiro de su unidad fuera del Derecho de Vía (la carretera) por preservar y o rescatar su carga, a pesar que los efectivos policiales y colaboradores de DEVIANDES tratan de persuadir para liberar la vía.
10. Por las consideraciones expuestas, dejamos constancia que las obligaciones de la Concesión es mantener la infraestructura transitable, situación que no se interrumpió a pesar de la atención de la nevada y las advertencias a los usuarios de dicha situación.
11. Que el control del tránsito y congestión de la carretera por factores como el comportamiento o invasión del carril contrario por parte de los Usuarios o la NO autorización del uso o servicio de grúa, escapa a las facultades de DEVIANDES; por lo tanto, 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.