

**2022-10-0613**

Lima, 19 de agosto de 2022.

Señor:  
**EISTEN DIONISIO DEL PINO**  
[eisten.dionisio@sattelital.com.pe](mailto:eisten.dionisio@sattelital.com.pe)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 014-2022.

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 28 de julio de 2022.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
**DEVIANDES SAC**  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 014-2022**

USUARIO: **EISTEN DIONISIO DEL PINO**  
ENTIDAD PRESTADORA: **DEVIANDES S.A.C.**  
MATERIA: **OTROS**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 16 de agosto de 2022

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario interpuesto el 28 de julio de 2022 en la Unidad de Peaje Corcona.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“En mi viaje del 07:42 am pase por el peaje de rumbo Lima – Huancayo y en este lugar no se informa que no hubo pase toda la noche y ahora después de 09 horas haber estado a la altura del pesaje de Corcona, cosa que no fue advertido. Como administradores de la vía deben velar por la seguridad de personal con hijos, adultos mayores y demás haciendo perder tiempo atentando contra la seguridad de las personas”.*
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 DEVIANDES 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, mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, el REGLAMENTO).
5. Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo es improcedente por no encontrarse tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del REGLAMENTO.
6. Que, informamos al USUARIO que lamentamos lo suscitado en los días 28 y 29 de julio (Fiestas Patrias), donde usualmente el incremento de vehículos livianos duplica la capacidad de la vía.
7. En tal sentido, podemos informarles que: desde el año 2013 venimos realizando una serie de propuestas al Ministerio de Transportes para mejorar las condiciones de la vía sin respuesta favorable hasta la fecha.
8. Que, en previsión del aumento de vehículos que usarían la vía con motivo del Feriado Patrio, solicitamos al Sr. MINISTRO de Transportes y Comunicaciones que emitiera una resolución restringiendo el paso de carga de camiones los días 28 y 31 de julio, sustentado en el aumento de vehículos livianos por feriado largo; cuya solicitud quedó sin respuesta de parte del Sr. Minsitro.
9. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones tiene una unidad de atención de emergencias y situaciones en la Carretera Central denominada UTEC, quien es la encargada de planificar las acciones de previsión de situaciones como la que usted ha descrito, la misma que en los últimos años ha dejado de realizar la función por la que fue creada.

La Policía Nacional y la División de Carreteras, es la entidad encargada de realizar las acciones de ordenamiento y distribución del tránsito, la misma que con personal insuficiente en fiestas patrias se vió

desbordada por la cantidad de vehículos, tal como nos fuera informado por los propios Comisarios del sector.

10. Que, DEVIANDES, realizó las tareas previas de mantenimiento de la carretera, señales, repintado del eje de la vía, colocación de tachas entre otras labores que ofrezcan un buen estándar de la vía para los usuarios en fiestas patrias, así como dispuso de la dotación de grúas y ambulancias que en dicho periodo atendimos más de 206 eventos solicitados por los usuarios entre el 26 al 31 de Julio. Por lo que no nos correspondía el control y ordenamiento del tránsito por la carretera; sólo nos corresponde velar por la infraestructura y los servicios de ambulancia y grúa.
11. Que, DEVIANDES a través de afiches publicados en sus casetas de peaje y anuncios en redes sociales comunicó a los USUARIOS del estado de la congestión de la vía, alertando en todo momento las circunstancias y estado de congestión en distintos puntos del tramo:



12. Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del usuario, por no ser responsabilidad del Concesionario.

**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



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

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