



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

**2023-10-0261**

Lima, 21 de marzo de 2023.

Señor:  
**JORGE LOZANO SALCEDO**  
[Jlozanosalcedo@gmail.com](mailto:Jlozanosalcedo@gmail.com)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 010-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 09 de marzo de 2023 en la Unidad de Peaje Corcona.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC  
  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 010-2023**

Usuario: JORGE LOZANO SALCEDO  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 20 de marzo de 2023

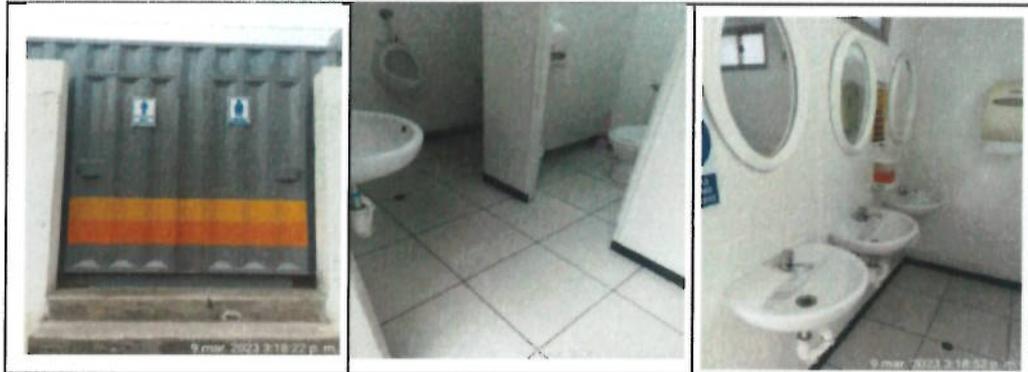
#### **VISTO:**

El reclamo del usuario presentado el 09 de marzo de 2023 en la Unidad de Peaje CORCONA.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Servicios higiénicos con llave y no accesible, para hacer uso falta de información. para acceder la llave del mismo hay que pedir en el cobrador poniendo en riesgo la vida al cruzar por la vía de circulación de los carros Servicio higiénico con llave, muy peligroso para acceder a llave al cruzar las vías hasta el cobrador”.*
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 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, informamos al usuario lo siguiente:
  - DEVIANDES viene cumplimiento con su obligación de brindar servicios higiénicos en cada unidad de peaje, con el material necesario para ofrecer un servicio adecuado a los usuarios.





- La información de servicios higiénicos gratuitos se encuentra publicada a través de dos (2) carteles grandes y de fácil visualización en la Unidad de Peaje Corcona, y en el reverso de los comprobantes de pago por concepto de peaje, como se muestra a continuación:



- Por un tema de limpieza, abastecimiento de materiales y seguridad, los baños no pueden estar abiertos, lamentablemente, hemos tenido eventos en los cuales se han metido animales y personas no identificadas que han dejado tirado los papeles, han tirado pintura, han roto el lavadero, entre otros. Estas situaciones han generado que los baños tengan llaves, pero ante cualquier requerimiento de pedido, tal como lo hacen en otros establecimientos, inmediatamente entregamos las llaves para que los usuarios hagan uso del servicio de manera gratuita. Las llaves se encuentran cerca de los servicios higiénicos.



- Lamentamos su malestar, pero por un tema de seguridad no podemos mantener los servicios higiénicos abiertos.

7. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del usuario.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del USUARIO, que contra la presente resolución, podrá interponer los medios impugnatorios señalados en el artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversia de OSITRAN, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, la cual deberá ser dirigida a la Gerencia General de DEVIANDES S.A.C.

**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