



(511) 717 3600

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

**2021-10-0044**

Lima, 13 de enero de 2021.

Señor:

**WILDER ARELLANA SARIA**

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

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 001-2021.

De nuestra consideración:

Me dirijo 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 30 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° 001-2021**

Usuario: **WILDER ARELLANA SARIA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 12 de enero de 2021

#### **VISTO:**

El reclamo del USUARIO **WILDER ARELLANA SARIA** interpuesto el 30 de diciembre de 2020 en la Unidad de Peaje CORCONA.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“El señor Julio Julca Barboza no me quiso cobrar porque el billete estaba ligeramente roto y es un abuso por parte de la empresa DEVIANDES el cobro exagerado del precio del peaje que cada vez va incrementando la tarifa. Deberían dedicarse a mejorar la carretera de las partes que realmente requieran. AC0-858 – 07:55.”*
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, el Técnico Administrativo DEVIANDES informa que al promediar las 20:00 horas del día 30 de diciembre de 2020 se recibió la llamada del cobrador Julio Julca indicando que el USUARIO no quería cambiarle el billete que se encontraba deteriorado, por lo que se tuvo que acercarse a la caseta verificando que el billete de S/ 100.00 soles no era falso solo tenía un desgaste en una parte, indicando al cobrador que reciba el billete, pidiéndole las disculpas al USUARIO quien manifiesta que el cobrador se negó en varias oportunidades a recibirle el billete inclusive le solicitó que retroceda y por ello suscribiría un reclamo.
7. Que, expresamos al USUARIO nuestras disculpas por el incidente suscitado, felizmente dada la intervención de nuestra Técnica Administrativa este suceso fue superado y se recibió su billete. Es importante manifestarle que hemos procedido a realizar la inducción a nuestro colaborador Julio Julca respecto al recibo de billetes ligeramente deteriorados que si son aceptados por las entidades bancarias.
8. Que, con relación al monto de la Tarifa de Peaje, debemos indicar al USUARIO que el monto del peaje y su reajuste tarifario se encuentra regulado en el Contrato de Concesión y aprobado por OSITRAN, y éste solo considera el reajuste por inflación considerando la fórmula de reajuste del citado contrato, siendo que la Tarifa de Peaje incluye el monto del peaje y el Impuesto General a las Ventas.

9. Que, informamos al USUARIO que desde el inicio de la Concesión, DEVIANDES ha venido cumpliendo con sus obligaciones contractuales: (i) prestando los servicios obligatorios; (ii) realizando la ejecución de las obras de Puesta a Punto; (iii) ejecutando el mantenimiento rutinario dentro del tramo concesionado; (iv) atendiendo emergencias viales, tales como huaycos, derrumbes, además de los sucesos acontecidos en el tramo de la concesión producto del Fenómeno del Niño del año 2015 y 2017; (v) realizando la ejecución de las Obras Nuevas sobre los terrenos efectivamente entregados por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; entre otros.
10. Que, asimismo, informamos al USUARIO que desde hace más de 3 años venimos solicitando al Ministerio de Transportes que nos autorice el mejoramiento de las curvas de volteo por seguridad vial, presentando para ello, expedientes técnicos que a la fecha no nos han sido autorizados ejecutar.
11. No obstante, al igual que el USUARIO, DEVIANDES también considera que deben realizarse mejoras a la Carretera Central, por lo que le informamos que desde el año 2016 hemos presentado al Ministerio de Transportes y Comunicaciones alternativas de solución como el par vial y segunda calzada, asimismo, propuestas para un tercer carril en Ticlio y estudios técnicos para pavimentar la carretera antigua Surco - Matucana, sin embargo, hasta la fecha no tenemos ninguna aprobación a nuestras propuestas.
12. 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 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.