



(511) 717 3600

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

**2021-10-0771**

Lima, 27 de octubre de 2021.

Señor:

**LUIS CHAUPIS BALTAZAR**

[luischaupis@gmail.com](mailto:luischaupis@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 023-2021.

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 día 15 de octubre de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

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

## **Expediente N° 023-2021**

Usuario: **LUIS CHAUPIS BALTAZAR**  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 27 de octubre de 2021

#### **VISTO:**

El reclamo del USUARIO **LUIS CHAUPIS BALTAZAR** interpuesto el 15 de octubre de 2021 en la página web DEVIANDES.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Me encuentro 3 horas en cola en la zona de Ticlio, deberían indicar en los Postes SOS donde hay señal telefónica, no hay solución por parte de la Policía de Chicla que llegaron a la zona”. Placa A45271.*
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 al tiempo en cola en la zona Ticlio, el Supervisor de Central de Emergencia DEVIANDES señala que: *“No se puede determinar a qué hora estuvo el USUARIO circulando por el kilómetro 128, donde se registró una obstrucción de vía debido a la imprudencia de los chóferes de un ómnibus y camión que produjeron un choque y obstrucción de la vía, lo cual generó el reclamo del USUARIO. Lo que si podemos señalar es que la atención ante una obstrucción de vía si se generó en tiempo real ya que fue personal de DEVIANDES quien reportó dicho incidente en el kilómetro 128, solicitando la asistencia de la grúa de arrastre generándose la incidencia N° 138560, por lo que no amerita el reclamo que suscribe el USUARIO sobre este punto, ya que como antecedente sabemos que cuando se genera una obstrucción de vía los usuarios invaden la vía en ambos sentidos y dificultan el reordenamiento del tránsito”.*
7. Que, respecto a que los Postes SOS deben indicar donde hay señal telefónica, debemos informar al USUARIO que no podemos determinar el estado de funcionalidad de cada operador de telefonía móvil (sea CLARO, MOVISTAR, ENTEL u otros), por esa razón, se tiene instalado Poste SOS a cada 10 kilómetros a lo largo de los 377.57 kilómetros de Concesión, desde el cual el Usuario puede comunicarse con nuestra central de Emergencias para que en caso, pueda solicitar un auxilio.

8. Que, respecto a que no hay solución por parte de la Policía de Chicla que llegaron a la zona, debemos informar al USUARIO que nosotros no determinamos las funciones de la autoridad policial ni tampoco conocemos los motivos de las acciones que realizan. La autoridad policial depende del Ministerio del Interior. Lo que sí sabemos es que la Policía quien dispone el cierre de la vía total o parcial de vía ante una accidente de tránsito, emergencia vial y otros.
9. Por lo anterior expuesto, procedemos a indicarle al usuario que, lamentablemente cuando ocurren accidentes en la vía y al no tener opción de desvíos por la falta de espacio en la plataforma de la vía, los propios usuarios invaden el carril contrario haciendo que la labor de la policía de carreteras se dificulte, teniendo como consecuencia que el pase de vehículos se detenga 3 horas o más. Finalmente respecto a la falta de señal de telefonía en la vía, este es un reclamo que hemos indicado al Ministerio de Transportes y Comunicaciones que volveremos a reiterar.
10. Que, por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del USUARIO, por no corresponder a labores de la Concesionaria.

**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.