



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

**2022-10-0584**

Lima, 11 de agosto de 2022.

Señora (ita):  
**LISSET NÚÑEZ SAMANIEGO**  
[lissetnunez35@gmail.com](mailto:lissetnunez35@gmail.com)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 013-2022.

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 30 de julio de 2022.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
DEVIANDES SAC  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 013-2022**

USUARIO: LISSET NÚÑEZ SAMANIEGO  
ENTIDAD PRESTADORA: DEVIANDES S.A.C.  
MATERIA: OTROS

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 09 de agosto de 2022

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario interpuesto el 30 de julio de 2022 a través de la página web DEVIANDES.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"QUIERO DENUNCIAR LA FALTA DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO AL CAOS VEHICULAR DEL DÍA 27 DE JULIO EN LA NOCHE. LO QUE ORIGINÓ QUE LLEGUE DE HYO A LA CIUDAD DE LIMA A LA 1AM DE DÍA 29 DE JULIO.. QUIEN ASUME LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODAS LAS ACTIVIDADES QUE TENÍA PROGRAMADA EN LA CIUDAD DE LIMA PERSONALMENTE PERDÍ ENTRADAS A LA TARUMBA POR EL VALOR DE 450.00 SOLES..03 ENTRADAS.. LAS MISMAS Q ESTABAN PROGRAMADAS PARA EL DÍA 28 DE JULIO A LAS 3PM NO HABÍA POLICÍAS... NO HABÍA CONTROL... NO HABÍA ORDEN...NO HUBO PATRULLEROS... NO HUBO SEÑALIZACIONES.. NO HUBO AUTORIDAD... LOS CARROS NO RESPETABAN SU CARRIL Y MUCHOS NIÑOS SE VIERON AFECTADO POR MAS DE 25 HORAS VARADOS EN LA CARRETERA. SOLICITÓ UNA RESPUESTA A LA FALTA DE SEGUIMIENTO Y LA DEVOLUCIÓN DE MI DINERO PERDIDO (ADJUNTO 1 ENTRADA POR PESO)"*
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.

- 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.

- 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.
- 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:



- 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 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