

## **Fabiola Flores**

---

**De:** Fabiola Flores <fabiola.flores@deviandes.com>  
**Enviado el:** miércoles, 14 de enero de 2015 04:37 p.m.  
**Para:** 'e.cossio@cossiperu.com'  
**Asunto:** RESPUESTA A SU RECLAMO  
**Datos adjuntos:** 2015.01.14 CARTA 2015-30-0054 E.COSSIO.pdf

Buenas tardes:

Adjunto la respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Corcona el día 25 de diciembre de 2014.

Atte.

Fabiola Flores

**2015-30-0054**

Lima, 14 de enero de 2015.

Señor:  
**ERICK COSSIO PAREDES**  
e.cossio@cossiperu.com.

Asunto: Reclamo relacionado con el servicio de atención de  
emergencia.

Referencia: Expediente N° 001-2015

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de saludarlo y alcanzarle la Resolución N° 01 del Expediente N° 001-2015, suscrita por la Gerencia de Operaciones, con relación al reclamo registrado en el Libro de reclamos y sugerencias de la Unidad de Peaje Corcona, el día 25 de diciembre de 2014.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC

## **Expediente N° 001-2015**

Usuario: **ERICK COSSIO PAREDES**  
Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES  
Materia: Reclamo relacionado con el servicio de atención de emergencias.

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 13 de enero de 2015

#### **VISTOS:**

El reclamo del usuario **ERICK COSSIO PAREDES** del 25 de diciembre de 2014 y el Informe N° E-32-003 de fecha 13 de enero de 2015.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante Contrato de Concesión suscrito el 27 de setiembre de 2010, el MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES (en adelante, MTC) otorga en concesión a DEVIANDES, el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco (en adelante, CONTRATO DE CONCESION).

Que, la Cláusula 8.7 del CONTRATO DE CONCESIÓN establece que DEVIANDES abrirá un libro de sugerencias y reclamos 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 lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que, por Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, OSITRAN 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.

Que, con fecha 25 de diciembre de 2014 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje “Corcona” el siguiente reclamo:

***“haciendo la llamada de emergencia a la Srta. Sheila Riquez. La cual confunde mi accidente con otro me informa que ya tiene conocimiento y no me manda ningún tipo de ayuda.***

***Teniendo que trasladar a mi esposa e hijos de 1 ½ año hacia Chosica para que sean atendidos.***

***Como ciudadano peruano exijo mi derecho de auxilio más por una entidad que tiene la obligación de hacerlo.”***



Que, con fecha 29 de diciembre de 2014, el usuario a través de correo electrónico ratifica su reclamo del 25 de diciembre de 2014 y lo amplía solicitando una sanción contra la Srta. Sheila Riquez por no tomar su llamada correctamente del número 987959443.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, a través del Informe N° E-32-003, el Coordinador Servicios a Usuarios da cuenta del reclamo interpuesto, señalando que:

- (i) DEVIANDES cuenta con un sistema de comunicaciones en tiempo real en base a comunicaciones telefónicas con una central. La Central de Atención de Emergencias brinda las atenciones durante las 24 horas del día a cualquier llamada que ingrese al Sistema.
- (ii) Respecto al reclamo del usuario, se informa que el Sistema de la Central de Atención de Emergencias no registra ninguna llamada del usuario recibida por el N° Celular 987959443.
- (iii) Asimismo, la Central de Atención de Emergencias (CAE) toma conocimiento del auxilio mecánico y médico requerido por el usuario a través del personal de Servicios a Usuarios de DEVIANDES, en dicho momento, la operadora del CAE realiza las gestiones necesarias para la atención del usuario a través de la ambulancia de la Red Huarochiri, servicio que fue cancelado por el propio usuario quien se trasladó por sus propios medios.
- (iv) Finalmente, el conductor de la grúa plataforma ofreció sus servicios al usuario para trasladarlo a un lugar seguro, pero el usuario se negó.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero.-** Hacer de conocimiento del usuario que el Sistema de la Central de Atención de Emergencias no registra ninguna llamada del usuario recibida por el N° Celular 987959443.

**Segundo.-** Hacer de conocimiento del usuario que DEVIANDES realizará las investigaciones internas respectivas para determinar si existe responsabilidad de la operadora en la atención de la incidencia de su reclamo.

**Tercero.-** Hacer de conocimiento del usuario que DEVIANDES programará capacitaciones y auditorías internas a la Central de Atención de Emergencias y a los Servicios de Usuarios con el propósito de asegurar la correcta atención de incidencias de los usuarios de la vía.

**Cuarto.-** Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

**Quinto.-** Notificar la presente resolución al usuario a su correo electrónico: E.cossio@cossiperu.com.

**Sexto.-** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



.....  
**MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ**  
Gerente de Operaciones  
**DEVIANDES SAC**