



**2015-10-0616**

Lima, 26 de junio de 2015.

Señora:  
**GLADYS TEOFILA ROJAS ZACARIAS**

[DULCE\\_17\\_1996@HOTMAIL.COM](mailto:DULCE_17_1996@HOTMAIL.COM)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 050-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 19 de junio de 2015, reclamo presentado en la página web.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
**GERENTE GENERAL**

**Expediente N° 050-2015**

Usuario: **GLADYS TEOFILA ROJAS ZACARIAS**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación del servicio**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 26 de junio de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario GLADYS TEOFILA ROJAS ZACARIAS del 11 de junio de 2015.

**CONSIDERANDO:**

Que el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que la Cláusula 8.7 del 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.

Que el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que el 19 de junio de 2015 el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Página web de DEVIANDES, el siguiente reclamo:

***“BUENO ESCRIBO ESTE RECLAMO PARA QUE EXISTA UNA MEJORA EN LA CARRETERA CENTRAL YA QUE NO ACUDEN NI BRINDAN UN NUMERO PARA HACER USO DE LAS GRÚAS Y CARROS DE MECÁNICA YA QUE HEMOS LLAMADO Y NO ATIENDE.***

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

Que en ese sentido, se informa al usuario que DEVIANDES ha difundido desde el inicio de sus operaciones en su página web y tickets de peaje que se entregan en cada Unidad de Peaje, el número de su Central de Atención de Emergencias mediante el cual brindamos la atención médica, auxilio mecánico y remolque.



DEVIANDES

**CENTRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

**Fijo: (01)7199 911**  
**RPM #: 951 504 911**  
**RPC: 965 401 911**

**SERVICIOS LAS 24 HORAS SIN COSTO PARA EL USUARIO**

- » Servicio de Ambulancias y Atención Médica.
- » Servicio de Auxilio Mecánico.
- » Servicio de Remolque hasta la estación de servicio más próxima.
- » Sistema de comunicación de emergencia Postes S.O.S. Cada 10 Kms.
- » Servicios higiénicos gratuitos en las Estaciones de Peaje.

**CONDICIONES DE SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO**

DEVIANDES, tiene el deber de atender cualquier incidencia que se presente a lo largo de la vía concesionada.

En caso de un auxilio mecánico, la atención siempre será en primera instancia por un carro taller, el Operador realizará una revisión de su vehículo, dará un diagnóstico y determinará la necesidad de una grúa.

En caso de que se requiera del traslado de un vehículo, nuestras gruas lo trasladarán a un lugar seguro a un máximo de 100 Kms o hasta la estación de servicio más próxima.

Asimismo, a lo largo del tramo concesionado DEVIANDES cuenta con un Sistema de Comunicación en Tiempo Real de Emergencia, a través de sus Postes SOS colocados a una distancia máxima de diez (10) kilómetros entre cada uno de ellos, lo que permite que los usuarios realicen llamadas gratuitas exclusivamente a la Central de Emergencia.

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:** Poner en conocimiento del usuario que DEVIANDES ha difundido desde el inicio de sus operaciones en su página web y tickets de peaje que se entregan en cada Unidad de Peaje, el número de su Central de Atención de Emergencias y que cuenta con un Sistema de Comunicación en Tiempo Real de Emergencia, a través de sus Postes SOS que permite que los usuarios realicen llamadas gratuitas exclusivamente a la Central de Emergencia.

**Segundo:** 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.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo y a su domicilio.

**Cuarto:** 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