



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

Expediente N° 001-2019

Usuario: **DEYBIS ALEJANDRO MERCADO SUAREZ**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de DEVIANDES.

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 30 de enero de 2019

VISTO:

El reclamo del usuario **DEYBIS ALEJANDRO MERCADO SUAREZ** interpuesto en la unidad de peaje Corcona el 25 de enero de 2019. *“Falta criterio para atender ya que ni saludan y el elevado cobro por servicio de peaje y no atienden las llamadas de emergencias cuando uno reporta un incidente en carreteras. Capacitar al personal para poder atender al usuario. Hacer las respectivas anticipaciones para subir el cobro de peaje que sea justificado y estar atentos a las llamadas de emergencias que se reportan. La próxima vez que el personal encargado de cobro de peaje no saluda al menos voy a cruzar mi unidad obstruyendo el tránsito. Hora: 14:26pm, placa B4U930 (04 ejes)”*.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con la Sociedad Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, en adelante el Contrato.

Que, la Cláusula 8.7 del Contrato, 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

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, para ello hemos procedido a ordenar su reclamo de la siguiente forma:

1. En referencia a la *“Falta criterio para atender ya que ni saludan”*, estamos realizando las investigaciones internas relacionada con la conducta del cobrador de peaje y aplicaremos las acciones correctivas que sean necesarias y su sugerencia será tomada en cuenta sobre capacitar más al personal en este aspecto.
2. En relación a *“el elevado cobro por servicio de peaje”*, la tarifa fue establecida por el estado peruano y de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 9.2 del Contrato de Concesión *“se exigirá el pago de la Tarifa de Peaje a cada usuario que utilice los Sub Tramos de la Concesión* y en el numeral 9.5, se indica que todos los Peajes serán reajustados en forma ordinaria por el CONCESIONARIO, a partir del 10 de enero del Año Calendario subsiguiente al incremento del peaje. Este reajuste ordinario (entiéndase reajuste por inflación) se

realizará cada (12) meses a partir de la fecha indicada anteriormente. En conformidad al Reglamento General de Tarifas de OSITRAN, el día 21 de diciembre de 2018, se publicó para conocimiento de todos los usuarios en el diario Ojo, El Trome en Edición Nacional, Correo de Huancayo y Pág. Web de DEVIANDES la Tarifa del Peaje. Por lo que su reclamo en este punto es improcedente.

3. En referencia a “*no atienden las llamadas de emergencias cuando uno reporta un incidente en carreteras, Capacitar al personal para poder atender*”, efectuadas a la central de atención de emergencias., hemos hecho la búsqueda de su número telefónico en la central de emergencia y no se ha encontrado llamada entrante de dicho teléfono celular, por lo que su reclamo en este punto es improcedente.

Es importante precisar que la Concesionaria Deviandes SAC en cumplimiento contractual tiene a disposición de los usuarios una Central de Atención de Emergencias, CAE disponible las 24 horas del días los 365 días del año. Solo a manera de información, en el año 2018, la Central de Emergencias, recibió 6,116 llamadas telefónicas que reportaban incidencias y/o emergencias en la carretera central, dentro del ámbito de la concesión, los cuales el 100% de dichas llamadas fueron atendidas.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

RESUELVE:

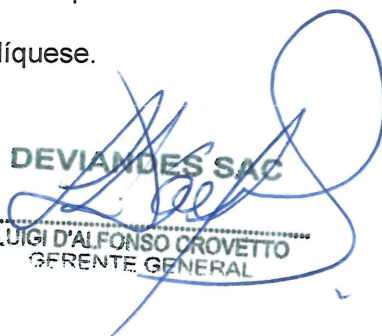
Primero: Hacer de conocimiento del usuario, que el reclamo presentado desagregado en los puntos 1,2 y 3, con respecto al punto 1 se tomó como recomendación es atendible mientras que los puntos 2 y 3 se declaran improcedentes.

Segundo: Contra lo resuelto en la presente Resolución, 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 General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo electrónico del usuario deybis 80_19@hotmail.com.

Cuarto: Disponer la publicación de la presente Resolución en la página web de DEVIANDES S.A.C.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL