



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2019-10-0686

Lima, 16 de setiembre de 2019.

Señor:
JHONY CESAR MORALES RIVAS
moralitoz666@gmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 010-2019.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Casaracra el día 31 de agosto de 2019.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 010-2019

Usuario: **JHONY CESAR MORALES RIVAS**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **OTRO**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 04 de setiembre de 2019

VISTO:

El reclamo del usuario **JHONY CESAR MORALES RIVAS** interpuesto el 31 de agosto de 2019 en la Unidad de Peaje Casaracra.

CONSIDERANDO:

Que, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“El día 29 de agosto 2019 a horas 16:40 aproximadamente, fui auxiliado por una grúa de DEVIANDES, por haber sufrido un accidente de tránsito en el Km 87, llevándome hasta una cochera particular donde se pagaba S/. 10,00 soles por día, sugiriendo al conductor de la grúa si podía llevarme hasta un sitio más próximo a Huancayo, obteniendo como respuesta que no, que si lo podía hacer pero que tenía que pagar la suma de S/. 80.00 soles. Y hoy 31 de agosto de 2019, a horas 17:30 volví a recoger mi vehículo, encontrándome con un conductor que había sido auxiliado por la misma persona, dicho conductor también tenía que regresar a La Oroya, aprovechando esto el conductor también le ofreció llevar hasta Ticlio por S/. 80.00 soles, reclamándole ya por la actitud este respondió que era su habilidad. Placa de la unidad del usuario: B9K 403, 22:00 horas.”*

Que, el 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., (en adelante DEVIANDES) 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 de Concesión.

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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que, el 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.



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.

Que, el día 29 de agosto de 2019, a las 17:14 horas, el usuario Jhony Morales Rivas llamó a la Central de Atención de Emergencias (CAE) de DEVIANDES para solicitar el apoyo de la ambulancia y grúa plataforma, debido al accidente de tránsito que sufrió a la altura del Km 87 lugar Ocatara. La CAE procedió a enviar las unidades solicitadas. La primera unidad que llegó al lugar de la incidencia fue la ambulancia, quien atendió a la ocupante del vehículo de nombre Edith Daría Pérez Torres, quien sufrió luxación en el hombro del lado derecho y fue trasladada hasta el hospital de Materno Infantil José Aburto Tello en Chosica, según referencia del usuario el accidente ocurrió debido a que invadieron su carril, lo cual ocasionó que saliera de su carril y choque frontalmente contra un muro, quedando el vehículo destrozado en la parte delantera sin poder movilizarse y fuera del derecho de vía, según se advierte en la siguiente imagen:



Que, posteriormente, llegó la grúa plataforma, quien procedió a brindar el servicio de traslado del vehículo de placa C9K 403 hasta el Km 93, lugar San Mateo, siendo dejado el vehículo dentro de una cochera, calificando el usuario Jhony Morales el servicio como Muy Bueno, tal como se aprecia en la siguiente imagen:





Que, nuestro colaborador ha informado que desde el momento que inició el traslado del vehículo, el usuario solicitó que traslade su vehículo hasta Huancayo, recibiendo la negativa del colaborador puesto que debía cumplir con el procedimiento dispuesto por DEVIANDES, por lo que traslado el vehículo siniestrado a un lugar seguro más próximo, es decir al Km. 93, en San Mateo.

Que, es importante señalar al usuario que de acuerdo a nuestras obligaciones contractuales, DEVIANDES brinda de manera gratuita el servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en el tramo de la concesión, hasta un punto seguro o estación de servicio más próxima. Nuestros vehículos y equipos se encuentran debidamente controlados por el sistema GPS, lo cual nos permite conocer su ubicación y movimientos.

Que, DEVIANDES solo brinda el servicio de traslado de vehículo dentro del tramo de la concesión al punto seguro más cercano, no siendo posible movilizar un vehículo a algún punto distinto o específico que solicite el usuario, debido a que la acción de movilizado a un lugar seguro o estación de servicio próximo cumple con la acción de atender una emergencia.

Que, nuestro colaborador ha cumplido con brindar el servicio dentro del protocolo establecido, no evidenciándose acto inusual tal como lo indica el usuario en su reclamo. Además, todas nuestras unidades tiene la inscripción "propinas no, sonrisas sí" en clara alusión que nuestro servicio es gratuito y no requiere pago alguno.

Que, en ese sentido, nuestro colaborador ha procedido conforme al protocolo de emergencia, atendiendo a su pedido de traslado de vehículo a un punto seguro y sobre el cual manifestó su conformidad.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar IMPROCEDENTE el reclamo del usuario.





DEVIANDES

(511) 717 3600

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

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que 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 debe ser 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