



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

**2020-10-0206**

Lima, 02 de marzo de 2020.

Señor:

**BENJAMIN HINOSTROZA EULOGIO**

[benjaconta@hotmail.com](mailto:benjaconta@hotmail.com)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 011-2020.

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 Quiulla el día 23 de febrero de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC  
  
LUIS D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

## **Expediente N° 011-2020**

Usuario: **BENJAMIN HINOSTROZA EULOGIO**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C. - DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 28 de febrero de 2020.

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario **EULOGIO BENJAMIN HINOSTROZA**, de fecha 23 de febrero de 2020, interpuesta en la Unidad de Peaje Quiulla.

#### **CONSIDERANDO:**

1. El usuario en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla señala: *"Falta de atención a mi vehículo que se encontraba malogrado a 15 km. Antes de subir a Ticlio (Lima – Huancayo). Llame a DEVIANDES y me respondió el Sr. Carlos, quién supo decirme que si yo estaba a un costado de la pista, no podía hacerme más ayuda, porque me supo decir que su trabajo es únicamente ponerme a un costado de la carretera y si yo estoy ahí no requería ayuda, pese a que 20 metros. De mi vehículo se encontraba una grúa, quién me supo decir que no era su zona y no podía ayudarme".*
2. El 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.
3. La Cláusula 8.7 del citado 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.
4. 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.



5. 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.
6. Al respecto, luego de esclarecer los hechos de su llamada de auxilio mecánico del usuario por recalentamiento de motor, procedemos a informar que hemos corroborado que el Operador de la Central de Atención de Emergencia (CAE) indicó al usuario:
  - (i) *Usted solicitó a la Central de Emergencias que si una grúa de DEVIANDES lo podía remolcar hasta pasar la zona de Ticlio y que de allí usted continuaría solo.*
  - (ii) *que el servicio de auxilio mecánico sólo corresponde para trasladar los vehículos averiados a una estación de servicio más próxima y no hasta Ticlio como lo requería;*
  - (iii) *que la grúa que visualizaba a 20 metros se encontraba atendiendo otra atención de emergencia, por lo que no podía remolcarlo; y,*
  - (iv) *que en caso de necesitar el apoyo de la grúa de plataforma sabiendo que no podrá remolcarlo hasta Ticlio, proceda a llamar nuevamente para confirmar si efectivamente se encontraba en emergencia e iba a requerir el servicio y enviarle la unidad para que lo remolque a la estación de servicio más cercana.*
7. De acuerdo a nuestro Contrato de Concesión, sólo tenemos la obligación de trasladar a los vehículos averiados a la estación de servicio más próxima considerando que dicho servicio los brindamos dentro de los 377 kilómetros que corresponde al tramo concesionado.
8. En nuestros registros hemos verificado, que usted no volvió a solicitar el servicio de auxilio mecánico a la CAE, a pesar de haber indicado que iba a ver hasta donde avanzaba y si requería el servicio iba a llamar nuevamente, por lo que entendimos que usted se movilizó por sus propios medios.
9. Por lo expuesto, la Gerencia General.

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del usuario.

**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 correo electrónico del usuario.



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

**Cuarto:** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC  
  
LUIS D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL