



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2020-10-0501

Lima, 10 de agosto de 2020.

Señor:

Henry Raúl Miranda Correa

Henryt2778@hotmail.com

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 023-2020.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en nuestra página Web el día 28 de julio de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC


Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente General
DEVIANDES S.A.C.



(511) 717 3600

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

Expediente N° 023-2020

Usuario: **MIRANDA CORREA, HENRY RAÚL**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Calidad y prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 6 de agosto de 2020

VISTO:

El reclamo del USUARIO **MIRANDA CORREA, HENRY RAÚL** interpuesto el 28 de julio de 2020 página web de DEVIANDES;

CONSIDERANDO:

1. En su Reclamo, el USUARIO expresa su disconformidad, refiriendo encontrarse en un grave estado de salud debido a que, según sus términos, habría sido abandonado y no trasladado a un hostel o garaje. Cabe señalar que el USUARIO no precisa la fecha de la supuesta ocurrencia ni tampoco indica con claridad a quién se refiere, pues el reclamo está expresado en tercera persona. *“Denunciamos al punto donde esta vida esta en un una crisis de salud ,donde le dejaron en una zona donde no encontró ni agua caliente ,eso no es servicio ,su vida esta en riesgo fatal con una neumonía mortal por la mala actitud del servicio , de no llevarlo al hostel y a un garaje para que puedan estar mas calientes , sabemos que dormir en la calle es pasar a un mal riesgo de salud , se debe aclarar esto porque yo me denunciaremos al punto ala fiscalía penal para así adjuntar los responsables”.*
2. Con fecha 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 Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – 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. Con fecha 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, los reclamos deben cumplir con la referencia de la pretensión solicitada.
6. En el presente caso, el reclamo presentado no cumple con dicha exigencia, razón por la cual debe ser declarado improcedente.
7. Sin perjuicio de ello, con la finalidad de identificar de algún modo cuáles son los hechos a los que el USUARIO hace referencia, DEVIANDES ha realizado una investigación exhaustiva y ha identificado la vinculación entre el USUARIO y los servicios que presta DEVIANDES en el tramo concesionado. Al respecto, los hechos son los siguientes:

- 7.1. A las 20:05 horas del 23 de julio de 2020, mediante comunicación a la Central de Emergencias, se reportó una incidencia en el Sub Tramo 2, Kilómetro 23, en la localidad de Huari, para solicitar auxilio mecánico al vehículo de placa de rodaje C8E-079. Para atender la incidencia se despachó a la grúa de plataforma, la cual llegó al lugar a las 20:58 horas, encontrando al vehículo dentro de la vía en sentido Huancayo-La Oroya. Después de realizar la evaluación técnica, se determinó que la unidad no contaba con combustible y que el convertidor de gas se encontraba deteriorado. Por tanto, el operador de grúa trasladó el vehículo a la estación de servicios más próxima, denominada “Servicentro Oroya” ubicada en el Km 002 del Sub Tramo 2, culminando el traslado a las 21:40 horas.

El USUARIO firmó el formato de asistencia mecánica expresando su conformidad con la atención; asimismo, completó la Encuesta de Satisfacción N° 031201 calificando la atención como “muy buena”.

- 7.2. Posteriormente, a las 00:37 horas del 24 de julio de 2020, es decir, aproximadamente tres horas después de la conclusión del remolque de la unidad vehicular, el USUARIO reportó una nueva incidencia, la cual se había presentado en el Sub Tramo 3, Kilómetro 115, en la localidad de Villa Pasco. El operador de la grúa de plataforma llegó al lugar de la incidencia a las 01:25 horas, encontrando al vehículo de placa C8E-079 fuera de la vía en sentido La Oroya–Cerro de Pasco. Después de la evaluación, se diagnosticó falla en el convertidor de gas y válvula deteriorada. Por tanto, el operador de grúa debió trasladar el vehículo a la estación de servicio más próxima, esto es, con dirección a La Oroya. No obstante, los ocupantes de la unidad vehicular solicitaron ser trasladados con dirección a Cerro de Pasco, pues se encontraban trasladando balones de oxígeno medicinal al hospital de Huánuco. En ese sentido, el operador de grúa remolcó la unidad hasta el Kilómetro 122 – Desvío Cerro de Pasco, que es el límite del tramo concesionado a DEVIANDES, culminando la atención a las 4:05 horas.

El USUARIO firmó el formato de asistencia mecánica expresando su conformidad con la atención. Asimismo, completó la Encuesta de Satisfacción N° 031203 calificando la atención como “muy buena”.

- 7.3. Más tarde, a las 10:43 horas del 24 de julio de 2020, se recibió la llamada del USUARIO, solicitando el servicio de auxilio médico debido a que presentaba dificultad para respirar. Asimismo, se reportó que el lugar de incidencia se encontraba en el Sub Tramo 3 Kilómetro 109 en la localidad de Shelby. Para atender la emergencia, se despachó una ambulancia, transportando a un médico y un paramédico (además del conductor).

La ambulancia llegó al lugar de la incidencia a las 11:34 horas, encontrando al vehículo de placa C8E-079, a una distancia de 30 metros fuera de la vía en el lugar indicado (Sub Tramo 3 Kilómetro 109, Shelby) y dentro de la estación de servicio denominada "Grifo El Sol". Inmediatamente se procedió a evaluar al USUARIO, quién se encontraba dentro de su vehículo.

Según el Diagnóstico médico, el USUARIO fue encontrado con los siguientes síntomas: *"Mal agudo de montaña, infección viral no especificada"*. Por tanto, se le administró: (i) metamizol vía intramuscular y (ii) oxigenoterapia: 4 litros por 10 minutos en dos sesiones. La atención médica se realizó desde las 11:34 horas, hasta las 14:32 horas, hasta que se dejó estable al USUARIO.

El USUARIO suscribió el respectivo formato de asistencia médica, expresando su conformidad. Además, completó la Encuesta de Satisfacción N° 020234, calificando la atención como "muy buena".

- 7.4. Finalmente, a las 14:42 horas del 24 de julio de 2020, es decir, apenas diez minutos después de la conclusión de la atención referida en el numeral 7.3. precedente, se recibió una nueva llamada del USUARIO, quien se comunicó para solicitar el traslado de su vehículo de placa C8E-079 del lugar en el que estaba, "Grifo El Sol", hasta La Oroya. En respuesta, se le indicó que el vehículo no podía ser trasladado, puesto que ya se encontraba en un lugar seguro.
8. Los usuarios de la unidad vehicular de placa C8E-079 (el conductor de dicho vehículo Henry Raúl Miranda Correa y dos de sus pasajeros) requirieron la prestación del servicio de emergencia (auxilio mecánico) en la primera y segunda solicitud: y posterior a ello, sólo el señor Henry Raúl Miranda Correa es quien requiere el servicio de auxilio médico (tercera solicitud) y de traslado de su vehículo hacia La Oroya (cuarta solicitud), resultando que en las tres primeras solicitudes el servicio fue prestado de modo integral, recibiendo la conformidad del usuario e, incluso, la mejor calificación posible.
9. Respecto de los reclamos del USUARIO, en el sentido de que no recibió el auxilio médico y/o que DEVIANDES se habría negado a brindarle los servicios a los que está obligado por el Contrato de Concesión, corresponde señalar que el USUARIO fue debidamente atendido, conforme a lo resumido en el numeral 7.3 precedente, en respuesta a la única llamada que recibió DEVIANDES a efectos de enviar una ambulancia y proporcionar el servicio de emergencia médica. En efecto, el USUARIO recibió la atención médica de emergencia, permaneciendo el personal especializado con él durante casi tres horas, hasta dejarlo estabilizado, como se acredita con el formato de asistencia médica suscrito por el

USUARIO, luego de ser estabilizado y finalizar la atención de la emergencia médica, así como con la encuesta de satisfacción también suscrita por el señor USUARIO, en la que éste deja constancia que recibió dicho servicio y lo calificó con la mayor puntuación posible.

En consecuencia, DEVIANDES no provocó ninguna afectación a la salud del USUARIO ni se negó a brindarle la atención de emergencia médica solicitada, más bien prestó el servicio solicitado, el cual contó con la conformidad del USUARIO, por lo que los reclamos carecen de fundamento.

10. Sin perjuicio de que lo anterior es suficiente para resolver los reclamos, consideramos conveniente referirnos a la solicitud realizada en última instancia (en la cuarta oportunidad), con la que el USUARIO solicitó el servicio de grúa para el traslado del referido vehículo desde el lugar donde se encontraba, esto es en la estación de servicios denominada "Grifo El Sol", hasta la ciudad de La Oroya.

Al respecto, de conformidad con la Cláusula 8.12 del Contrato de Concesión de DEVIANDES, como parte de nuestros Servicios Obligatorios se encuentran: *a) La Central de Atención de Emergencias; b) La provisión de ambulancias para atención de heridos y c) "traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros"*.

11. Como indicamos en el numeral 10 precedente, lo requerido en cuarto lugar por el USUARIO del vehículo de placa C8E-079 fue el servicio de grúa para el traslado del referido vehículo desde el lugar donde se encontraba (la estación de servicios denominada "Grifo El Sol") hasta la ciudad de La Oroya lo que, como resulta evidente, no está comprendido dentro de los Servicios Obligatorios que brinda DEVIANDES, establecidos en la Cláusula 8.12 de nuestro Contrato de Concesión.

En efecto, según manifiesta el USUARIO, se requería un traslado vehicular a un lugar específico en función de su interés particular, como un hostel o garaje. Sin embargo, el servicio que presta el Concesionario es el de la atención de emergencias en el caso de desperfectos en las unidades vehiculares en la vía, que consiste en su remolque y traslado hasta la estación de servicios más próxima, donde corresponde que el propietario o conductor del vehículo tome las medidas del caso para resolver los problemas que afectan a su unidad. En tal sentido, considerando que la unidad vehicular de placa C8E-079 ya se encontraba en una estación de servicios, denominada "Grifo El Sol", lo solicitado era un traslado vehicular fuera de los alcances de los servicios que brinda DEVIANDES.

12. En consecuencia, DEVIANDES cumplió a cabalidad con la prestación de los servicios de atención de emergencia y provisión de ambulancia, así como del servicio de remolque y traslado de vehículos, conforme al siguiente detalle:

| N° Solicitud | Servicio solicitado | Servicio prestado |
|---|---------------------|---|
| Primera (20:05 del 23 de julio de 2020) | Auxilio mecánico | Traslado del vehículo hasta "Servicentro Oroya" |

| N° Solicitud | Servicio solicitado | Servicio prestado |
|---|---------------------|---|
| Segunda (00:37 del 24 de julio de 2020) | Auxilio mecánico | Traslado del vehículo hasta el punto indicado por el Usuario, considerando que referían estar trasladando balones de oxígeno medicinal al hospital de Huánuco. |
| Tercera (10:43 del 24 de julio de 2020) | Ambulancia | Ambulancia y atención del señor Henry Raúl Miranda Correa |
| Cuarta (14:42 del 24 de julio de 2020) | Auxilio mecánico | No era auxilio mecánico pues se requería el traslado desde una estación de servicios hasta la ciudad de La Oroya, lo que no procede conforme al Contrato de Concesión |

13. Como se puede apreciar, en el caso de las tres primeras incidencias reportadas, DEVIANDES cumplió con despachar las unidades de emergencia requeridas (grúa o ambulancia) y brindar los Servicios Obligatorios. De hecho, en el caso de la segunda incidencia reportada, DEVIANDES brindó un servicio superior al exigido en el Contrato de Concesión, en consideración a la situación de pandemia que afecta al país y considerando que la unidad vehicular estaría trasladando balones de oxígeno medicinal al Hospital de Huánuco, pues no se trasladó la unidad vehicular a la estación de servicio más cercana, sino al límite de la concesión: Dv. Cerro de Pasco.
14. Respecto del cuarto pedido y como ya indicamos, la Cláusula 8.12 del Contrato de Concesión es clara al establecer que la obligación de DEVIANDES es la de trasladar los vehículos averiados en la vía hasta la estación de servicio más cercana, no siendo exigible una prestación con contenido distinto, como era lo requerido en este último pedido de los usuarios, ya que se trataba de (i) un vehículo no se encontraba en la vía, sino en una estación de servicios y (ii) el traslado solicitado era uno de orden particular, a fin de que el vehículo en cuestión fuera llevado hasta la ciudad de La Oroya.
15. En efecto, al momento de realizar la cuarta solicitud, la ubicación del vehículo del USAUARIO era precisamente la estación de servicio denominada "Grifo El Sol", razón por la cual no procedía la prestación del servicio que DEVIANDES debe proporcionar a todos sus usuarios, consistente en el remolque mediante grúa "a la estación de servicio más cercana", conforme lo establece el Contrato de Concesión, precisamente porque el vehículo en cuestión ya se encontraba en una estación de servicio.
16. Debe considerarse, además, que el Contrato de Concesión establece obligaciones para DEVIANDES, mediante los niveles de servicio estrictos que debe cumplir y que están definidos en el Contrato de Concesión, como llegar a los puntos de incidencia y atender todas las emergencias que se reporten, lo que también obliga a DEVIANDES a organizar y

cumplir con realizar un uso racional de las unidades disponibles para la atención de emergencias, lo que nos impide atender servicios diferentes a los que debemos prestar conforme al Contrato de Concesión, como es el caso del traslado del USUARIO hacia un hotel o un garaje.

17. Por lo expuesto, no resulta procedente el reclamo del USUARIO considerando, además, que DEVIANDES ha cumplido íntegramente con la prestación de todos los servicios solicitados, conforme al Contrato de Concesión.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de la empresa,

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 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: Hacer de conocimiento del USUARIO que, contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de apelación dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de apelación será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES.

Cuarto: Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

Sexto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES, tomando en consideración la legislación en materia de protección de datos personales.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente General
DEVIANDES S.A.C.