



(511) 717 3600

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

**2020-10-0792**

Lima, 24 de diciembre de 2020.

Señor:

**CRISTOBAL THAKUR ROSSI PAREJA**

[cristobalrossi91@gmail.com](mailto:cristobalrossi91@gmail.com)

Presente.-

Asunto: Respuesta de Recurso de Reconsideración

Anexo: Resolución N° 02, Expediente 039-2020.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 02 que da respuesta al Recurso de Reconsideración presentado contra la Resolución N° 01.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

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

## **Expediente N° 039-2020**

Usuario: **CRISTOBAL THAKUR ROSSI PAREJA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamo relacionado con daños y pérdidas de los usuarios.**

### **RESOLUCIÓN N° 02**

Lima, 24 de diciembre de 2020

#### **VISTO:**

La solicitud de desistimiento presentada por el usuario CRISTOBAL THAKUR ROSSI PAREJA, el 23 de diciembre de 2020, al reclamo interpuesto el 12 de noviembre de 2020 y la réplica del reclamo de fecha 11 de diciembre de 2020.

#### **CONSIDERANDO:**

- 1.1. Que, el usuario interpone el 12 de noviembre de 2020 en la página web de DEVIANDES el siguiente reclamo: *"Buenas noche Los saluda Cristóbal Rossi. Les escribo con referencia al servicio de grúa y auxilio mecánico. Me apena e incondicional moda tener que hacer este reclamo por el mal servicio de auxilio recibido el día jueves 05 de noviembre del presente año en el SOS 29 de la carretera de la Oroya al cruce de las Vegas. Siendo aproximadamente las 11:30 horas sufrí un despiste y posterior colision de mi vehículo el cual pudo llegar al SOS #29 en ese momento apreté el botón de ayuda y me mandó a casilla de voz. Con mi sobrino descompensado lo único que pude hacer fue buscar una grúa por internet que llegó de Tarma a auxiliarme. La cula me cobró 500 soles por el servicio. Solicito se me reembolse este dinero del cuál tengo boleta y fotos de como mi carro fue llevado por la plataforma aquel día. Agradeceré su pronta respuesta Muchas gracias Cristóbal Rossi"*.
- 1.2. Que, el 25 de noviembre de 2020, LA CONCESIONARIA emite la Resolución 01 que declara improcedente el reclamo del USUARIO considerando que el 05 de noviembre de 2020, la CAE no recibió ninguna llamada a la hora mencionada por el USUARIO, como puede apreciarse en el Registro de Atenciones en el Sistema TMC SYSTEM, por tal motivo no se realizó ninguna atención. Asimismo, el Poste S.O.S. N° 29 se encontraba operativo de acuerdo a la inspección realizada. De acuerdo a la ubicación del Poste S.O.S. N° 29 (km. 07+879 del Sub Tramo 03), se encuentra ubicado a un kilómetro del Distrito de Paccha, lugar donde existe restaurantes y la posta médica ACLAS PACCHA.
- 1.3. Que, el 11 de diciembre de 2020, el USUARIO interpone una réplica del reclamo, adjuntando las pruebas del reclamo interpuesto el 12 de noviembre de 2020.
- 1.4. Que, mediante correo electrónico el USUARIO (cristobalrossi91@gmail.com) dirigido al Supervisor Social de LA CONCESIONARIA, de fecha 23 de diciembre de 2020, el usuario señaló lo siguiente:



(511) 717 3600

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

*De: cristobal Rossi [mailto:cristobalrossi91@gmail.com]  
Enviado el: miércoles, 23 de diciembre de 2020 10:51 a.m.  
Para: Alejandro de la Vega  
Asunto: Re: TRANSACCION Y DESISTIMIENTO*

*Sr. De DEVIANDES*

*Mediante el la presente yo Cristóbal Rossi Pareja desisto del reclamo interpuesto el 12 de diciembre del 2020 y la réplica del reclamo presentada el 11 de diciembre del 2020. Bajo las condiciones acordadas en el PDF adjuntado a este correo.*

*Saludos*

*Cristóbal Rossi*

1.5. Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 195.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el párrafo 197.4 del Artículo 197, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Aceptar el desistimiento del reclamo presentado por el usuario.

**Segundo:** Dar por concluido el reclamo.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo del 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  
DEVIANDES S.A.C.