



(511) 717 3600

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

2020-10-0752

Lima, 09 de diciembre de 2020.

Señor:

DANTE JESÚS ROMERO NAVARRETE

dirona@gmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 042-2020.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos 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 27 de noviembre de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 042-2020

Usuario: DANTE JESUS ROMERO NAVARRETE
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 10 de diciembre de 2020

VISTO:

El reclamo del USUARIO DANTE JESUS ROMERO NAVARRETE interpuesto el 27 de noviembre de 2020 en la Unidad de peaje QUIULLA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: ***“Mal servicio ante un accidente del centro de emergencias (Srta. Verónica Dávila). Traslado a la ciudad de Jauja que me acerque a mi domicilio, lo que no se me atendió, pagar los costos del traslado a Huancayo, de no ser recurrir a instancias superiores o medios de comunicación. Placa D7B125”***
2. Que, 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.
3. Que, la Cláusula 8.7 del citado Contrato de Concesión 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 Sub-Tramos de la Concesión de conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
4. Que, 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. Que, la Supervisora de Central de Emergencias (en adelante, CAE) informa que:
 - A las 08:45 horas del día 27 de noviembre de 2020 la Operadora CAE, Verónica Dávila, recibió la llamada del USUARIO, mediante el anexo de la Unidad de Peaje Quiulla ubicado en el Sub Tramo 2 kilómetro 019, mencionando que su auto de placa D7B 125, de color gris se había despistado y volcado a unos metros del Peaje, quedando fuera de la vía.
 - El USUARIO procedió a solicitar el apoyo de la grúa plataforma para trasladar a su vehículo hacia Huancayo kilómetro 120, debido a que se encontraba con dirección a ese lugar.

- A este respecto, la Operadora CAE después de recepcionar todos los datos del USUARIO, le indicó que el traslado de su vehículo sería a una estación de servicio más próxima de donde se encontraba su vehículo, el cual correspondía hacia La Oroya ya que en el Sub Tramo 2 kilómetro 002 se encontraba una estación de servicio o en última instancia con dirección al Sub Tramo 1 kilómetro 169 donde se encuentran talleres mecánicos.
- El USUARIO después de escuchar a la Operadora solicitó lo trasladen hacia Jauja kilómetro 80. La Operadora CAE reiteró al USUARIO el proceso de la atención y los traslados que se realizan.
- El USUARIO mencionó que no le estaban brindando el apoyo que solicitaba de llevarlo a Huancayo o Jauja y que no conoce a ningún mecánico de La Oroya y que pondría su reclamo, por lo que mencionó que no envíen ninguna unidad si no le iban a trasladar a donde él solicitaba.
- No obstante, dentro de nuestro proceso de atención, la Operadora CAE procede a generar la Incidencia N° 117062 a las 08:54 horas, al término de la llamada con el usuario, asignando la unidad de grúa plataforma que parte del Sub Tramo 1 kilómetro 168.
- Siendo las 09:30 horas llega la unidad de grúa plataforma a la Unidad de Peaje Quiulla, el chofer comunica a la CAE que encontró al usuario muy ofuscado haciendo mención que no había solicitado el apoyo de la grúa y por último iba a presentar su reclamo de manera formal. Se muestra imagen de llegada de la Grúa Plataforma a la Unidad de Peaje Quiulla.



- El chofer de la grúa de la grúa plataforma explico nuevamente al usuario el proceso de atención de traslado de los vehículos, solicitándole firme un formato de no aceptación al servicio gratuito, el cual se negó a firmar.
6. Que, habiendo realizado la investigación respectiva, informamos al USUARIO que el alcance de nuestras obligaciones de conformidad con el Contrato de Concesión es la de brindar a los USUARIOS la atención de Emergencias y Accidentes. Con relación al traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, nuestra obligación es **TRASLADARLO HASTA LA ESTACIÓN DE SERVICIO MÁS PRÓXIMA**, debiendo comprender que el servicio que se brinda es de Emergencia y no un servicio de traslado propiamente dicho. Es importante resaltar que el servicio que brindamos se encuentra a

disposición de todos los usuarios que transitan por el tramo concesionado y requieren el servicio.

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: Notificar la presente resolución al correo electrónico 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.