



(511) 717 3600

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

**2021-10-0258**

Lima, 05 de abril de 2021.

Estimado señor:  
**DANIEL EFRAÍN ARIAS CISNEROS**  
[danielunicotecnico@gmail.com](mailto:danielunicotecnico@gmail.com)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 011-2021.

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 18 de marzo de 2021.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

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

## **Expediente N° 011-2021**

Usuario: **DANIEL EFRAÍN ARIAS CISNEROS**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 30 de marzo de 2021

#### **VISTO:**

El reclamo del USUARIO **DANIEL EFRAÍN ARIAS CISNEROS** interpuesto el 18 de marzo de 2021 en la Unidad de Peaje Quiulla.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Que estando malogrado mi vehículo más de 1:30, llamé al servicio mecánico Deviandes para que me auxilie y no vino. Que se esperó 1:30 y llamé a los dichos números del comprobante que pague al peaje y no vinieron y me ponen excusas tontas como marque anexo y otros. Placa de la unidad del usuario: A7U 638, a horas 17:42.”*
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, 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. Que, el Área de Mantenimiento y Soporte de DEVIANDES, informa:
  - (i) El USUARIO en su reclamo no indica el kilómetro donde se averió su vehículo.
  - (ii) El número telefónico 992335170 del USUARIO indicado en su reclamo no se registra dentro del Reporte de Monitoreo de los números telefónicos de la Central de Emergencias Fijo: (01) 7199911, RPM 951504911 y RPC 965401911, durante el día 18.03.2021. Además nuestra central de Emergencia no cuenta con servicio de contestadora o de derivación tal como menciona el usuario.

- (iii) Tampoco se registraron llamadas realizadas desde los Postes SOS. Nos. 17, 18, 19 y 20 dentro de las horas en la que se registraron el pase del vehículo de placa **A7U-638** por la Unidad de Peaje Quiulla, por lo que se presume que el vehículo del usuario se debió averiar después de las 16:42 horas entre los kilómetros 19 al 44.
- (iv) Como es de su conocimiento, el paro de transportistas de carga que inicio el 15.03.2021 y culminó el 19.03.2021 bloqueo la Carretera Central en más de 10 puntos lo que generó que durante esos días el servicio que presta la Concesionaria se vea imposibilitado de brindarlos por las razones ajenas expuestas, no existiendo pase para ningún tipo de vehículo.
- (v) Por lo anterior expuesto, no es posible determinar a que numero de teléfono se comunicó el usuario y tampoco el lugar donde tuvo la incidencia. Es por ello que no se tiene registro de su solicitud, todo esto aunado al paro de transportistas que no permitieron la normal atención de nuestros servicios, cuya suspensión se encuentra sustentada ante el Regulador.

7. Que, por las consideraciones expuestas, 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 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.