



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2022-10-0627

Lima, 24 de agosto de 2022.

Señora (ita):
JANNETH GUERRA VELIZ
yavelsac@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 015-2022.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 08 de agosto de 2022.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 015-2022

USUARIO: JANNETH GUERRA VELIZ
ENTIDAD PRESTADORA: DEVIANDES S.A.C.
MATERIA: RECLAMOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD Y OPORTUNA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 24 de agosto de 2022

VISTO:

El reclamo del usuario **JANNETH GUERRA VELIZ** interpuesto el 08 de agosto de 2022 a través de nuestro correo electrónico: atencionalcliente@deviandes.com

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"El día 23 de julio del 2022 a horas 04:50 aproximadamente en el km. 98+100 de la carretera central La Oroya – Pasco el vehículo de placa de rodaje W3C 832 de propiedad de YAVEL S.A.C. sufrió una volcadura (4to. De Tonel), la Gerente General YAVEL S.A.C. Janneth Guerra Veliz se comunicó telefónicamente con el encargado de DEVIANDES al número telefónico +51 943734542 quien le indico que no contaban con una grúa pluma para mover el vehículo siniestrado que en ese momento obstaculizaba la vía y el tránsito vehicular, el mismo que no obstante el trato desagradable con displicencia le dijo a la Sra. Guerra Veliz que busque su grúa que ese no era su problema, sin solucionar el requerimiento desconociendo e incumpliendo lo normado en el reglamento en vigencia respecto a asistencia mecánica al usuario en caso necesario, por lo que se contrató los servicios de una grúa particular (no se necesitó una grúa pluma) lo que genero un costo de s/. 7,500.00 (siete mil quinientos y 00/100 soles) en detrimento del usuario costo que reclamo me sea retribuido"*.
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 DEVIANDES 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, mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, el REGLAMENTO).
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 Supervisor de la Central de Emergencia DEVIANDES informa lo siguiente:
 - A las 11:35 horas del día 23 de julio de 2022, la Central de Atención de Emergencias (CAE) recibió la llamada del USUARIO Israel Askane, con DNI 04713176, solicitando el apoyo de una grúa de arrastre en el Km. 98+100 del Subtramo 3, para poder retirar y reponer sobre la vía el vehículo de

placa W3C 832, marca Chevrolet, de 03 ejes, debido a la volcadura que sufrió, al evitar chocar frontalmente con un ómnibus, según referencia del chofer a cargo de la unidad.

- La CAE asigna una Grúa de Arrastre, que al llegar al lugar de la Incidencia 157198 se encontró con el USUARIO David Sudario Huánuco, con DNI 22702607, a cargo del vehículo volcado de placa W3C 832 que se encontraba obstruyendo parcialmente la vía en el lado derecho.



- El chófer de la Grúa Arrastre procedió a explicar al USUARIO David Sudario Huánuco el proceso de atención para poder reponer el camión sobre la vía, a lo que el USUARIO **no acepto dicha atención (Anexo 1 DECLARACION DE LA NO ACEPTACIÓN DEL SERVICIO GRATUITO 006986)**, aduciendo que no aceptaba la atención debido a que podría averiar más su unidad volcada en la vía, siendo la recomendación del chófer de la Grúa de Arrastre que la única opción para izar su unidad sin ocasionar mayor daño sería contratar una grúa tipo pluma para que no dañe su carrocería, y que este no es un servicio brindado por la Concesionaria.

El chofer de la grúa de Arrastre procedió a señalizar la zona y posteriormente procedió a atender otra incidencia, en el entendido que el USUARIO desistió de la atención ofrecida por la Concesionaria.

- A las 21:17 horas del 23 de julio, la CAE recepcionó la llamada de JANNETH GUERRA VELIZ con DNI 42662778 (representante de la empresa YAVEL S.A.C.), quien solicitó el apoyo de la Grúa de Arrastre para su vehículo furgón (color blanco, placa W3C 832, modelo Chevrolet) que se encontraba volcado en el Km. 098 del Subtramo 3. El Operador CAE, comunicó que sobre dicho vehículo se generó una incidencia de atención y que una de nuestras grúas se había apersonado al lugar del incidente, pero que el USUARIO David Sudario Huánuco **NO ACEPTÓ** el servicio gratuito haciendo mención que la grúa dañaría su carrocería y se procedió con la suscripción del Formato de "No Aceptación al Servicio Gratuito N° 006986" dando por concluida nuestra atención. (formato que se adjunta a la presente resolución).

- A las 21:30 horas del 23 de julio, la CAE recibe la llamada del Sub Oficial Silvestre solicitando el servicio de grúa para el mismo USUARIO indicando que en esta oportunidad "SI" aceptaría el servicio de grúa que ofrece la Concesionaria, generándose la Incidencia 157215 para asistir al vehículo de placa W3C832. La Grúa de Arrastre llega a las 22:15 horas, encontrando en el lugar que una grúa particular de la misma característica de la flota de DEVIANDES ya estaba haciendo la maniobra de levantamiento del vehículo, por lo que el Chofer de la Grúa de Arrastre de DEVIANDES procedió a señalizar la vía y permaneció brindando apoyo hasta el término de las maniobras de la grúa particular, por lo que el USUARIO al final de la atención suscribió la ENCUESTA DE SATISFACCION DE SERVICIO 39601 – Anexo 2, en señal de conformidad por el apoyo brindado.
- 7. Que, con relación al trato de los Operadores CAE, informamos que nuestros Operadores están capacitados para brindar una buena atención a los USUARIOS que transiten por el tramo de la concesión y requieran servicio de traslado de vehículo que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima. No obstante, estando a su reclamo fortaleceremos nuestras inducciones de atención a los usuarios a todos nuestros Operadores CAE.
- 8. Que, está acreditado que DEVIANDES ha cumplido con la atención al vehículo de placa W3C832 en dos (2) oportunidades, la primera con la Incidencia 157198 que concluye con el Formato de No Aceptación del Servicio Gratuito 006986 y la segunda con la Incidencia 157215 que concluye con el Formato de Satisfacción del Servicio 39601.
- 9. Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del USUARIO por las consideraciones antes expuestas.

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 USUARIO.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



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