



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2022-10-0672

Lima, 07 de setiembre de 2022.

Señora (ita):
ROBERTO HERRERA DE LA ROSA
roberto.herrera@ferreyros.com.pe
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 016-2022.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 21 de agosto de 2022 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL

Expediente N° 016-2022

USUARIO: ROBERTO HERRERA DE LA ROSA
ENTIDAD PRESTADORA: DEVIANDES S.A.C.
MATERIA: RECLAMOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD Y OPORTUNA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 06 de setiembre de 2022

VISTO:

El reclamo del usuario interpuesto el 21 de agosto de 2022 en la Unidad de Peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: ***“Vehículo C8M 174 se malogró en el Km 25, se encargó a varios conductores y varios de ellos me ayudaron a empujar en plena curva hasta 19:44 recién llegó la grúa de DevianDES, cuando ya recurrí por la hora nocturna a una grúa particular porque estaba en una zona de curva.
Sr: que avisaron a las 5 PM que necesitaba auxilio. Solicito se dignen a correr con los gastos por la no prestación de servicio en menor tiempo, la grúa llegó después de 3 horas con 15 y llegué al Peaje 19:51 con la grúa que llegó tarde, tengo fotos”.***
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 (CAE) DEVIANDES informa lo siguiente:
 - Que, de acuerdo a la verificación realizada de llamadas entrantes en el teléfono fijo Ip de la CAE, es que a las 18:39 horas se recibió la llamada del Anexo 185 extensión de la Unidad de Peaje Quiulla en la comunicación el Sr. Nestor Taipe Reyes quien reportó a la CAE lo siguiente: *“que una camioneta color negro se encontraba dentro de la vía por fallas mecánicas en el Km 026 Huari, que el conductor de la camioneta que se encontraba en ese lugar le pidió de favor comunicarse con la CAE ya que se encontraba solo y no había señal en Huari”.* Con los datos del Sr. Nestor Taipe Reyes la CAE generó la Incidencia N° 159155 para el Sub Tramo 2 Kilómetro 026 Huari, siendo enviado la Unidad Grúa Plataforma de placa AYT 729 de La Oroya.

- Que, a las 19:31 horas la Unidad Grúa Plataforma de DEVIANDES llegó al Subtramo 2 Km. 026 Huari dentro de los plazos permitidos de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, ya que desde que se generó la Incidencia hasta la llegada de la Unidad Grúa Plataforma le tomó 44 minutos para llegar al Poblado de Huari donde estaba el USUARIO siendo atendido por una grúa particular.
 - Que, asimismo, se visualizó en los videos de los panorámicos de la Unidad de Peaje Quiulla que desde las 17:00 horas hasta las 21:00 horas solo el Sr. Nestor Taipe Reyes fue el único que llegó a la oficina del Peaje a las 18:37 horas, reportó el incidente a la CAE a las 18:39 horas y se retiró del peaje luego de brindar sus datos a las 18:40 horas.
7. Lamentablemente, conocemos que no existe señal de celulares a lo largo de la carretera y que los postes de SOS se encuentran cada 10 kilómetros de distancia, por lo que tal como ud. Indica tuvo que pedir a otro "usuario o usuarios" el favor de comunicarnos su incidencia. En tal sentido, conforme a lo reportado por la Central de Emergencias, ésta comunicación recién fue recibida a las 18:39 momento en que quedó registrada su solicitud de atención.
8. En tal sentido, lamentamos lo ocurrido y por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del USUARIO por no corresponder a una demora de parte de la Concesionaria.

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.