



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

**2022-10-0787**

Lima, 11 de octubre de 2022.

Señor:  
**PEDRO LUIS ATUNCAR APOLAYA**  
[pedroluis7411@hotmail.com](mailto:pedroluis7411@hotmail.com)  
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 019-2022.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 28 de setiembre de 2022 por vía telefónica.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC  
  
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL



(511) 717 3600

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

## **Expediente N° 019-2022**

USUARIO: PEDRO LUIS ATUNCAR APOLAYA  
ENTIDAD PRESTADORA: DEVIANDES S.A.C.  
MATERIA: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 10 de octubre de 2022

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario interpuesto el 28 de setiembre de 2022 por vía telefónica.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *"Siendo las 03:00 horas mi vehículo Auto Toyota Yaris, color: negro, placa: W3V392 se quedó varado en la zona de Casapalca, exactamente en la Unidad de Conteo, donde un personal de ropa marrón y otro personal que se encontraba en una caseta de casaca verde, les solicite apoyo de una unidad de auxilio debido a que el vehículo no arrancaba y me encontraba con mi familiar y una menor de edad. El personal de ropa marrón no me brindó ninguna orientación de como comunicarme para solicitar el servicio a su Central, solo me llevo a un ambiente donde toco la puerta y salió una persona mayor de edad a quién le solicite el apoyo, el cual indico que tendría que llamar a la Central de Emergencias para que ellos le autoricen la atención. Asimismo, esa persona de edad se porto de manera inapropiada respondiendo de mala manera, cuando le exigí la atención ya que yo pago mi peaje y tengo derecho a la atención. Por lo que tuve que quedarme desde las 03:00 horas hasta las 05:00 horas en el mismo lugar y posterior a eso tuve que empujar mi carro echándole agua todo el trayecto hasta llegar a La Oroya, donde me encuentro hasta el momento en un taller mecánico. Por lo que solicito hablar con el representante de DEVIANDES para mostrar mi incomodidad sobre la falta de apoyo, orientación en la comunicación con su Central que no me brindaron en el momento que me encontraba en Casapalca, como también por el mal trato que recibí de esa persona mayor que me atendió donde se encontraba las grúas estacionadas"*.
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, atendiendo al requerimiento indicado en el reclamo, el día 28 de setiembre de 2022 un funcionario de DEVIANDES se comunica con el USUARIO expresándole las disculpas del caso y explicándole el procedimiento interno que debemos seguir para investigar los hechos, luego del cual dentro del plazo de 15 días hábiles le daremos la respuesta al reclamo.

7. Que, habiendo culminado el procedimiento de investigación por el área respectiva de DEVIANDES, se concluye que si bien es cierto que el procedimiento de atención de usuarios inicia con el pedido a través de la Central de Atención de Emergencia (donde los números telefónicos se encuentran en la parte posterior del recibo de pago del peaje y en distintos medios web y postes SOS en la zona), uno de nuestros colaboradores no tuvo una conducta adecuada frente al pedido de apoyo del USUARIO, por lo que se ha procedido a sancionar al colaborador con una suspensión sin goce de haber y aplicación de una nueva inducción de servicio.
8. Que, la falta de señal de telefonía en distintos lugares de la vía es un reclamo reiterativo que hemos presentado al Ministerio de Transportes y Comunicaciones sin solución a la fecha, nuevamente expresamos al USUARIO las disculpas del caso, manifestándole que estamos realizando de manera reiterada inducciones a nuestros colaboradores sobre la correcta atención a los usuarios que transitan por el tramo de nuestra concesión.
9. Que, finalmente agradecemos vuestro reclamo pues esto nos sirve para realizar acciones correctivas y reforzar nuestro sistema de vigilancia y control de nuestros procesos.
10. Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar procedente 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 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