



(511) 717 3600

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

2023-10-0413

Lima, 16 de mayo de 2023.

Señor:

JAVIER POMA REZA

Chicla 343, Jr las Palmas, Huancayo.

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 018-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 26 de abril de 2023 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC


Luigi D'Alfonso Crovetto

Gerente General
DEVIANDES S.A.C.



(511) 717 3600

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

Expediente N° 018-2023

Usuario: JAVIER POMA REZA
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de mayo de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 26 de abril de 2023 en la Unidad de Peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Me presento en la base Quiulla a 20:00 horas pidiendo el servicio de la Grúa por encontrarme mi unidad malogrado. Siendo negado el servicio haciéndome esperar por gusto. El quién necesita el apoyo de Grúa es persona DISCAPACITADO”*. Placa: A3K 099.
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 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, la Supervisora de la Central señala lo siguiente:
 - a) Respecto al punto: ***“Me presento en la base Quiulla a 20:00 horas pidiendo el servicio de la Grúa por encontrarme mi unidad malogrado”***
 - La Operadora CAE informa que a las 12:33 horas registrado mediante incidencia N° 173615 el usuario solicitó y recibió el servicio de grúa el mismo que se brindó desde Chicla y fue trasladado hasta Casapalca. Posteriormente, el mismo USUARIO solicita por **segunda vez en el mismo día** (a las 20:00 horas) el servicio de la grúa plataforma para trasladar su vehículo de la Unidad de Peaje Quiulla (Km. 19 ST2) hacia PACHACAYO (km. 43+000 ST2).

- La Operadora CAE señala al USUARIO que la concesionaria brinda un servicio de grúa por Emergencia y que el traslado sería a una **estación de servicio más próxima (aledaña)**, es decir, hasta La Oroya (Km. 173 ST1).
 - Ante ello, el USUARIO reitera y exige que quiere que lo lleven a Pachacayo, señalando que va a proceder a interponer su reclamo por ser una persona DISCAPACITADA, solicitando el Libro de Reclamaciones. La Operadora CAE menciona al USUARIO que tiene todo el derecho de colocar su reclamo.
- b) Respecto al punto: **“Siendo negado el servicio haciéndome esperar por gusto”**.
- La Operadora CAE mencionó en todo momento al USUARIO que no le estaban negando el servicio, solo le estaba informando que el traslado gratuito de grúa es al **lugar más cercano** de donde se encuentra su vehículo, siendo el lugar más próximo La Oroya, negándose el USUARIO a ser trasladado hacia dicho punto.
 - El USUARIO pregunta a la Operadora CAE, si es la misma señorita que lo atendió en la zona de Chicla, la Operadora contesta que efectivamente, y que su primera solicitud fue atendido desde Chicla (Km 105 ST1) hasta Casapalca (Km. 116 ST1).
 - En ese momento, el USUARIO manifiesta la mala atención que le brindó la grúa plataforma porque no lo traslado hasta Ticlio. Se le indicó nuevamente al usuario que el traslado es hasta la **estación de servicio más próxima** y lamentablemente no es donde indique el USUARIO.
- c) Respecto al punto: “El quién necesita el apoyo de Grúa es persona DISCAPACITADO”
- La Operadora CAE señala que en todo momento se ha cumplido con el proceso de atención que se brinda a todos los usuarios que transitan por el tramo de la concesión, sin embargo, el USUARIO se negó aceptar el traslado de su vehículo hacia La Oroya, insistiendo y exigiendo que se le traslade hacia Pachacayo, de lo contrario presentaría su reclamo.
7. Que, de la revisión de la información se advierte que el USUARIO el día 26 de abril de 2023, a las 12:33 aproximadamente, recibió el servicio de traslado con la grúa plataforma desde Chicla (Km 105 ST1) hasta Casapalca (Km. 116 ST1), suscribiendo la encuesta de satisfacción del servicio con la calificación de “Muy Bueno”. Asimismo, el USUARIO tenía pleno conocimiento que su vehículo no se encontraba en las condiciones correctas para continuar su viaje sin que su vehículo sea debidamente reparado, sin embargo, el USUARIO continuó con su marcha llegando hasta el peaje de Quiulla, donde nuevamente tuvo desperfecto mecánico y al solicitar nuevamente una atención, éste se negó a recibirla debido a que no estuvo de acuerdo con ser trasladado hacia La Oroya.
8. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,



(511) 717 3600

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

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del usuario; haciendo incapié en que el servicio de grúa es una atención de emergencia hacia un lugar más próximo; no pudiendo disponer traslados hacia lugares donde indique el Usuario.

Segundo: Hacer de conocimiento del USUARIO, que contra la presente resolución, podrá interponer los medios impugnatorios señalados en el artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversia de OSITRAN, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, la cual deberá ser dirigida a la Gerencia General de DEVIANDES S.A.C.

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
DEVIANDES S.A.C.