



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2020-10-0669

Lima, 04 de noviembre de 2020.

Señor:

Luis Enrique Canchaya Correa

luchocanchaya@gmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 037-2020.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Casaracra el día 14 de octubre de 2020.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 037-2020

Usuario: **CANCHAYA CORREA, LUIS ENRIQUE**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Calidad y prestación de los servicios.**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 03 de noviembre de 2020

VISTO:

El reclamo del USUARIO **CANCHAYA CORREA, LUIS ENRIQUE** interpuesto el 14 de octubre de 2020 en la Unidad de Peaje Casaraca (en adelante, Reclamo);

CONSIDERANDO:

1. En su Reclamo, el USUARIO expresa lo siguiente: **“Habiendo solicitado asistencia en el Poste 30 recibí trato Hostil y la no asistencia en el punto indicado, debido a la inoportuna acción de parte de los Gestores una vez más, una mala experiencia lo cual me obligó a conducirme hasta el Peaje Casaraca con el motor apagado porque nos encontrábamos obstaculizando la vía. Solicito mejorar y atender oportunamente ya que están vidas en riesgo, evaluaré una segunda demanda ya que prácticamente no cumplen con el contrato pactado con el estado. También se solicitó la atención médica pero ante la tardía, se tuvo que trasladar al familiar afectado al poblado más cercano. Además solicito respuesta a la carta de reconsideración del expediente 022-2020 y 023-2020”. Placa: C8E 079.**
2. El 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. – DEVIANDES.
3. 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. 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. De conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento, el reclamo del USUARIO cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.

6. Sobre el particular, la Supervisora de Central de Emergencias de DEVIANDES señala lo siguiente:
- (i) Respecto a lo indicado por el **USUARIO “Habiendo solicitado asistencia en el poste 30, recibí trato Hostil”**. De las grabaciones se pudo advertir que la atención se desarrolló con una conducta adecuada,. No obstante, hemos procedido con la inducción sobre el buen trato en las atenciones de emergencias o incidentes a nuestros operadores.
 - (ii) Respecto a lo indicado por el USUARIO **“y la no asistencia en el punto indicado, debido a la inoportuna acción de parte de los gestores una vez más”**. Se puede advertir que las Operadoras CAE han informado al USUARIO que en el momento requerido nos encontrábamos atendiendo otras incidencias previas ya que las unidades estaban asistiendo a otros USUARIOS, indicándole que lo más pronto se tenga la disposición de una unidad se le estaría enviando. La incidencia del USUARIO donde requirió auxilio mecánico quedó registrada al culminar la llamada a las 16:36 horas aproximadamente, debido a un desperfecto mecánico no especificado, procediendo con la primera atención de nuestro personal de CARRO TALLER a las 17:35 (dentro de los tiempos de atención), quien al revisar el vehículo, diagnosticó fallas en la bomba de combustible, procediéndose a solicitar la Grúa Plataforma al CAE para su traslado.
 - (iii) Respecto a lo indicado por el USUARIO **“una mala experiencia lo cual me obligó a conducirme hasta el Peaje Casaracra con el motor apagado porque nos encontrábamos obstaculizando la vía. Solicito mejorar y atender oportunamente ya que están vidas en riesgo, evaluaré una segunda demanda ya que prácticamente no cumplen con el contrato pactado con el estado”**. Se precisa que el USUARIO quería la atención de manera inmediata lo cual en ese momento era imposible, pues la grúa plataforma recién estaba en camino debido a que falla mecánica no podía solucionarse con la asistencia del carro taller. Asimismo, revisando la incidencia anterior del USUARIO que hace referencia en su reclamo (del 23 de julio de 2020) se puede advertir que el vehículo del USUARIO continúa presentando la misma falla en la bomba de combustible, por lo que recomendamos tomar las medidas correctivas de seguridad oportuna.
 - (iv) Respecto a lo indicado por el USUARIO **“También se solicitó la atención médica pero ante la tardía, se tuvo que trasladar al familiar afectado al poblado más cercano”**. Se precisa que en ninguna de las 4 llamadas del USUARIO, se puso en conocimiento que había un ocupante con malestares, siendo una quinta llamada a las 17:18 horas aproximadamente, en la cual el señor HECTOR MIRANDA CORREA puso de conocimiento del CAE que un ocupante de la unidad de placa C8E 079 se encontraba con frío y le faltaba oxígeno, por lo que la Operadora inmediatamente derivó a la ambulancia hasta el kilómetro 20 del Sub Tramo 3. Al llegar la ambulancia al km 20 no encontró el vehículo del USUARIO, por lo que luego de las comunicaciones con el CAE, se informó a la ambulancia que el vehículo se

encontraba en la Unidad de Peaje Casaraca, llegando la ambulancia al Km. 12 a las 17:56 horas aproximadamente, dentro del tiempo de atención. Lamentablemente, el personal médico recibió un trato hostil de parte de los ocupantes del vehículo, indicándole que la persona con malestar ya se había trasladado al poblado cercano.

| N° de llamada | Fecha de llamada | Hora de llamada | Origen de llamada | Duración de llamada |
|---------------|------------------|-----------------|-------------------|---------------------|
| 1ra | 14/10/2020 | 16:30:36 | 00870772333344 | 00:05:10 |
| 2da | 14/10/2020 | 16:41:07 | 00870772333344 | 00:01:44 |
| 3ra | 14/10/2020 | 16:49:41 | 00870772333344 | 00:05:06 |
| 4ta | 14/10/2020 | 16:55:32 | 00870772333344 | 00:02:44 |
| 5ta | 14/10/2020 | 17:18:43 | 00870772333344 | 00:02:27 |

- Con la información recibida, indicamos al USUARIO que disponemos de tiempos máximos para la atención de los servicios de auxilio mecánico y de ambulancia. Tal como se aprecia de la revisión de su caso estos tiempos se han cumplido, por lo que su reclamo no procede. También es cierto que las atenciones se pueden realizar de manera más rápida, pero esto depende de la cantidad de incidencias atendidas en el día, es por ello que el día 14 de octubre se atendieron 16 incidencias por lo que podemos tardar un poco, pero siempre dentro de los tiempos máximos de atención, por lo que pedimos vuestra comprensión.
- Asimismo, informamos al USUARIO que a la Incidencia 114487 se dispusieron de tres unidades para su atención, recibiendo por vuestra parte la suscripción de los formatos de asistencia mecánica de la unidad de Carro Taller y Grúa Plataforma, negándose a firmar los formatos de encuesta de Satisfacción. El servicio de grúa plataforma culminó su atención a las 20:10 horas, tal como es de su conocimiento.

| N° Incidencia | Unidad asignada | Partida de la unidad | | | Llegada de la Unidad a ubicación del USUARIO | | | Acción |
|---------------|-----------------|----------------------|-----|-------|--|----|-------|---|
| | | Tramo | Km | Hora | Tramo | Km | Hora | |
| 114487 | Carro Taller | 02 | 19 | 17:09 | 03 | 12 | 17:35 | Inspección del vehículo, requiere grúa plataforma. |
| | Ambulancia | 01 | 164 | 17:22 | 03 | 12 | 17:56 | No encontró persona que requiera ambulancia. |
| | Grúa Plataforma | 01 | 170 | 18:12 | 03 | 12 | 18:42 | Traslado el vehículo al Sub Tramo 2 kilómetro 002, dejándolo en la estación de servicios Servicentro Oroya (hora de termino: 20:10 horas) |

- De la revisión de su reclamo y de la información disponible del proceso de atención, se puede concluir que en todo momento el CAE ha atendido su solicitud, no negándole ninguna de las

atenciones, se dispuso de hasta tres unidades para su atención, que desde las 16:36 horas de su primera comunicación se le brindó el/los servicios dentro del plazo establecido en el Contrato de Concesión, siendo que el último servicio culminó a las 20:10 horas; lo que demuestra nuestra plena disposición para su atención. Lamentamos que sus expectativas de tiempos y plazos para la atención de la incidencia no se vean satisfechas, pero tal como mencionamos, estamos atendiendo a todos los usuarios las 24 horas del día los 365 días del año, tratando de brindar la mejor atención posible.

10. Finalmente, respecto a la respuesta de su recurso de reconsideración de los Expedientes 022-2020 y 023-2020, comunicarle que mediante correo electrónico indicado por vuestra persona, el 21 de setiembre de 2020 hemos remitido la resolución que resuelve el recurso de reconsideración.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de la empresa,

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, tomando en consideración la legislación en materia de protección de datos personales.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



DEVIANDES SAC

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