



(511) 717 3600

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

2022-10-0259

Lima, 11 de abril de 2022.

Señor:
RICARDO MALDONADO MUJE
ricardomaldonadomuje@gmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 008-2022.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla, el 26 de marzo de 2022.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

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

Expediente N° 008-2022

Usuario: **RICARDO MALDONADO MUJE**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 11 de abril de 2022

VISTO:

El reclamo del USUARIO **RICARDO MALDONADO MUJE** interpuesto el 26 de marzo de 2022 en la Unidad de peaje QUIULLA.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“Sufrió desperfecto mecánico aproximado 8:00 PM. Reporte a DevianDES. Siempre me contesta que su vehículo de apoyo está ocupado y debo esperar hasta que se desocupe. Yo generando tráfico. Llamado aproximado al 951504911. Las veces que comunico siempre están ocupados”*. Placa: B8Z 219.
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 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, 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, la Supervisora de Central de Emergencias (en adelante, CAE) informa que:
 - ❖ Que, de la revisión del registro de llamadas entrantes, se verifica que el USUARIO llamo a la CAE, desde el celular 914740230, a las 22:21 horas del día 25 de marzo de 2022.
 - ❖ Que, antes de la llamada de servicio de grúa requerido por el USUARIO, nuestros choferes, grúas y carro taller se encontraban atendiendo otros servicios:
 - A las 21:23 horas del 25/03/2022, se generó la incidencia N° 150166 para el Sub Tramo 2 del kilómetro 015 Quiulla, siendo enviada la Unidad Grúa Plataforma, culminando con la atención a las 22:20 horas del 25/03/2022 aproximadamente.
 - A las 21:26 horas del 25/03/2022, se generó la incidencia N° 150170 para el Sub Tramo 1 del kilómetro 143 Pucará, siendo enviada la Unidad Grúa de Arrastre a una atención de incidencia de Auxilio Mecánico, culminando con la atención a las 00:50 horas del día 26/03/2022.
 - Desde las 13:23 hasta las 23:00 horas aproximadamente del 25/03/2022, nuestro chofer de carro taller se encontraba realizando la señalización de la vía en el Sub Tramo 2 Km. 029 Baden como consecuencia del derrumbe menor a 200m3 que se presentó en dicho sector.
 - Del reporte del GSP se pudo comprobar que a las 23:25 horas del 25/03/2022, la Unidad de Grúa Plataforma llega al lugar de la incidencia (Sub Tramo 1 del kilómetro 156 Cut Off) pero no encontró al USUARIO, llegando al punto de la incidencia en el tiempo límite del contrato.

- Inmediatamente, la CAE se comunica con el USUARIO quien manifestó de manera ofuscada que ya había sido apoyado por otras personas, debido a que espero mucho tiempo para la llegada de la unidad.
6. Que, informamos al USUARIO que de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, nuestro plazo para la atención existe el procedimiento de registro de la incidencia a los 5 minutos de culminada su llamada y tenemos un tiempo de llegada al punto de hasta 60 minutos de haber sido reportado el accidente o emergencia. Como podrá verificar desde que se recibió la llamada del USUARIO hasta la llegada de nuestra unidad son de 64 minutos, situaciones que a veces es imposible controlar dadas las necesidades de servicio de grúa que se presentan en el tramo concesionado, los derrumbes naturales que se suscitan de manera extraordinaria e imprevistas que en esta oportunidad fue el caso. No obstante, nuestras unidades siempre trataran de llegar dentro del tiempo máximo que es lo que se le informó.
 7. Que, informamos al USUARIO que el alcance de nuestras obligaciones de conformidad con el Contrato de Concesión es la de brindar a los USUARIOS la atención de Emergencias y Accidentes. Con relación al traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, nuestra obligación es TRASLADARLO hasta el punto seguro más próximo, debiendo comprender que el servicio que se brinda es de Emergencia y no un servicio particular de traslado propiamente dicho. Es importante resaltar que el servicio que brindamos se encuentra a disposición de todos los USUARIOS que transitan por el tramo concesionado y requieren el servicio.

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

RESUELVE:

Primero: Hacer de conocimiento del USUARIO, que lamentamos su molestia y le agradecemos vuestro reclamo pues nos ayuda a controlar nuestros servicios y a verificar el cumplimiento del mismo, considerando que en algunos casos existen eventos de la naturaleza que no son controlables por la empresa.

Segundo: Hacer de conocimiento del USUARIO, que el tiempo para el registro de la emergencia es de 5 minutos y luego de ello el tiempo de llegada para la atención de una emergencia o accidente es de 60 minutos de reportado el mismo, salvo excepciones que pudieran impedir la llegada de nuestras unidades en el tiempo previsto, tal como se le informó y fue el caso del derrumbe en la vía.

Tercero: 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.

Cuarto: Notificar la presente resolución al correo electrónico del usuario.

Quinto: 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.