



(511) 717 3600

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

2023-10-0053

Lima, 13 de enero de 2023.

Señor:
RICHAR JESUS FERNANDEZ CARHUACUSMA
richarjilz@hotmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 001-2023.

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 diciembre de 2022 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.



Richar Sesús Fernandez
46376026



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2023-10-0053

Lima, 13 de enero de 2023.

Señor:

RICHAR JESUS FERNANDEZ CARHUACUSMA

richarjilz@hotmail.com

Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 001-2023.

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 diciembre de 2022 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.

Expediente N° 001-2023

Usuario: **RICHAR JESUS FERNANDEZ CARHUACUSMA**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 13 de enero de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 26 de diciembre de 2022 en la Unidad de Peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: *“La no atención en un accidente de tránsito por causas de piedras en la carretera. El accidente ocurrió en el km 065. La primera llamada se hizo las 2 am y la segunda como a las 3, que hasta la hora que me retire no llegó ayuda. Tengo videos de las piedras y grabaciones de llamadas que no fueron atendidas”.* Placa D8Q 622.
2. Que, como parte del procedimiento de atención de reclamos, el 13 de enero de 2023, luego de contar con los informes respectivos de la Central de Emergencias (CAE) y personal médico, nos comunicamos con el usuario para lograr tener mayor precisión de los hechos, el usuario ratificó su reclamo, manifestó su malestar y la falta de información brindada por el personal del CAE y médico, los gastos realizados por el alquiler de la grúa particular, que el vehículo siniestrado corresponde a la placa B8Q-2016 y procedió a remitir por WhatsApp la información de los hechos.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Que, la Supervisora de Central de Emergencias (CAE) y el personal médico informan:

- A las 02:55 horas del 26 de diciembre de 2022, se recepciona la llamada del usuario y se deriva la ambulancia ubicada en el Km. 048 (El Rosario), el cual pudo haber llegado en 8 minutos al lugar de la incidencia, lamentablemente sufrió un desperfecto mecánico y le fue imposible avisar inmediatamente al CAE que asigne otra unidad ya que no se tenía buena señal de telefonía. Al encontrar señal de telefonía (después de 19 minutos), el chofer de la Ambulancia (km 048) comunica la avería, y la CAE inmediatamente asigna la ambulancia del Km.163 (Curipata).
- Después de 29 minutos de generado el incidente, la CAE recibe el pedido de apoyo con la grúa plataforma, asignando la unidad para traslado del vehículo.
- A las 04:10 horas, el personal de la ambulancia (Curipata) manifestó: (i) que no encontró heridos; (ii) que el vehículo siniestrado se encontraba sobre una grúa plataforma particular; (iii) el usuario se negó a ser atendido por el personal de salud; y (v) que el vehículo que se encontró en la vía corresponde a la placa B8Q-2016.



- Al tomar conocimiento que el vehículo siniestrado ya se encontraba siendo trasladado por la grúa, cancelo el servicio y lo derivo a punto de ubicación.
8. Que, habiendo obtenido la información directa del usuario, nos permitimos expresar nuestras más sinceras disculpas por el malestar suscitado y la falta de información y proactividad de nuestro personal, quienes durante el mes de enero y febrero del presente año, pasaran por una nueva capacitación de reforzamiento y evaluación en la atención de los usuarios; además de la inducción de los canales de atención de los usuarios; sin perjuicio de las acciones disciplinarias que así lo considere el área respectiva.

9. Que, finalmente informamos al usuario que contamos con un Libro de Reclamos Virtual, al cual puede tener acceso inmediatamente, las 24 horas del día, ingresando a nuestra página web: www.deviandes.com, sección Reclamos.
10. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,

RESUELVE:

Primero: Declarar procedente en parte el reclamo del usuario en el sentido que las unidades si llegaron pero cuando el usuario ya estaba siendo atendido de forma particular. Reiteramos nuestras disculpas por la demora en la llegada de la ambulancia al lugar de la incidencia y manifestarle que procederemos con el reconocimiento de los gastos realizados al contratar una grúa particular.

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.