



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

2023-10-0204

Lima, 03 de marzo de 2023.

Señor:
IVAN TORRES CARHUAS
logisticadayrosac@gmail.com
Presente.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 004-2023.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado el 12 de febrero de 2023 en la Unidad de Peaje Casaracra.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,


DEVIANDES SAC
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

Expediente N° 004-2023

Usuario: **IVAN TORRES CARHUAS**
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.
Materia: Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 02 de marzo de 2023

VISTO:

El reclamo del usuario presentado el 12 de febrero de 2023 en la Unidad de Peaje Casaraca.

CONSIDERANDO:

1. Que, el USUARIO interpone el siguiente reclamo: "*Mi reclamo es porque no hay ninguna grúa para salvo de vía y carretera de YANAMATE no esta cerca y cuando se le llama a la grúa nunca llega*". Placa: ATW 887"
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 Central de Emergencias DEVIANDES señala:
 - Respecto al comentario del usuario que "*no hay ninguna grúa para salvo de vía*", podemos determinar qué, de acuerdo a la verificación realizada de llamadas entrantes a la Central de Atención de Emergencias encontramos cinco (05) atenciones para el Sub Tramo 3 durante los días 10/02/23 al 12/02/23, por lo que se evidencia que los Operadores CAE ante las llamadas de los usuarios cumplen con el envío de las unidades para las atenciones solicitadas tal como se muestra en la imagen del cuadro de llamadas.



- Respecto al comentario del usuario que *"Carretera de YANAMATE no esta cerca y cuando se le llama a la grúa nunca llega"*, debemos señalar que la Población de Yanamate se encuentra por el kilómetro 116 del Subtramo 3 pero igual nuestras unidades abarcan la atención hasta el kilómetro 122+572 fin de la Concesión. Así mismo cuando los usuarios han solicitado el servicio de nuestras unidades se han dirigido para las atenciones.
 - En cuanto a la verificación realizada del registro de llamadas y grabación de llamadas ingresadas a las líneas telefónicas de la Central de Atención de Emergencia de los días 10/02/23 al 12/02/23 no se identificó el número 999400133, ni el nombre del usuario Ivan Torres Carhuas, consignado en el reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Casaraca.
 - Sobre el Rastreo solicitado a la Jefatura de Sistemas, se pudo identificar que el vehículo de placa ATW 887 consignado en el reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Casaraca, en el mes febrero 2023 tuvo recorridos por las unidades de Peaje Corcona y Casaraca siendo identificado como Vehículo EVASOR, en los siguientes días:
 - Unidad de Peaje Casaraca; 03/02/2023 – 05:06 horas.
 - Unidad de Peaje Corcona; 12/02/2023 – 05:54 horas.
 - Unidad de Peaje Corcona; 12/02/2023 – 17:58 horas
 - De toda la información recopilada no se identificó la llamada del número telefónico 999400133 que indica el usuario Ivan Torres Carhuas, haber solicitado a la Central de Atención de Emergencias la atención en la fecha 12/02/2023 que interpuso su Reclamo en la Unidad de Peaje Casaraca.
7. Que, por lo antes indicado, se puede indicar que DEVIANDES viene cumpliendo con su obligación de brindar y prestar el servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima, siempre y cuando el requerimiento haya sido reportado a la Central de Emergencias de DEVIANDES.
8. Que, informamos al usuario que la Cláusula 9.3 establece que el cobro del peaje será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará a todo USUARIO que transite por los Subtramos de la Concesión (vía concesionada) y que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las Unidades de Peaje, y que de conformidad con el Decreto Supremo 012-2016-MTC el no pago de peaje es considerado como una infracción grave dentro del Cuadro de tipificación de multas y medidas preventivas aplicables a las infracciones al tránsito terrestre, aplicándose una multa del 8% de la UIT, por lo que los usuarios que evaden el pago del peaje están siendo denunciados ante la PNP de Carreteras. Además como facilidad al usuario, hemos implementado el sistema de cobro IZIPAY con cualquier tipo de tarjeta (crédito o débito) para brindar mayor facilidad a los usuarios que por cualquier eventualidad no cuente con el pago en efectivo.
9. Por las consideraciones expuestas, el Gerente General,





DEVIANDES

(511) 717 3600

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

RESUELVE:

Primero: Declarar improcedente el reclamo del 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