

## **Expediente N° 015-2018**

Usuario: EDISON DIOGENES ALIAGA POMA  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 29 de agosto de 2017

### **VISTO:**

El reclamo del usuario EDISON DIOGENES ALIAGA POMA interpuesto el 12 de agosto de 2018 en la Unidad de Peaje Corcona.

### **CONSIDERANDO:**

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.

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.

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.

Que, el usuario interpone el siguiente reclamo: *“Señores de DEVIANDES S.A.C. hago mi reclamo de solucionar el auxilio mecánico de mi vehículo. Salí de Lima, peaje 11:45 a.m., a la altura de Surco quede varado, me auxilio un mecánico de DEVIANDES. No encontrando solución fuera de sus manos, solicitó una grúa la cual no me remolcó, solo el conductor empujó mi vehículo por lo que es de bajada y me dejó acompañó a Cocachacra a una zona segura, pero sin un taller mecánico, mencionando que hasta Cocachacra puede acompañarme. Atención amable, lo malo al empujar mi vehículo con el motor apagado es atender contra mi vida salud y de mis ocupantes. Placa H1R 240 hora 10:00 p.m.”*

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario cumple con los requisitos de admisibilidad, por lo que se procede a su atención.

Que, el Coordinador de Servicios a Usuarios , informa que el día 12 de agosto de 2018, la Central de Emergencias recibió la llamada del usuario Edison Diógenes Aliaga Poma, solicitando el servicio de auxilio mecánico para su vehículo de placa H1R 240, debido a un desperfecto mecánico por batería descargada, generándose la incidencia N° 75628 a las 18:00 horas del día 12 de agosto 2018 a la altura del kilómetro 66 San Jerónimo de Surco, asignando en primera instancia a la unidad de Carro Taller quien diagnosticó alternador en mal estado, quien al no poder solucionar el desperfecto solicitó el apoyo de la Grúa de Arrastre de Cocachacra a cargo del chófer Miguel Supo Caycho.

La unidad de apoyo (grúa de arrastre de placa ANQ 772), llegó al lugar de la incidencia a las 18:20 horas, según el reporte asistencia realizado por el chófer Miguel Supo Caycho refiere que: se encontró al vehículo fuera de la vía x fallas internas en el alternador / se remolcó al Km 53, zona amplia y segura; misma información que reportó al CAE al término de su servicio.

Se procedió a solicitar el descargo respectivo al mencionado colaborador, en el cual informa que inicialmente ofreció el servicio de traslado del Km 66 Surco hasta el Km 73 Matucana, refiriendo en su informe que el usuario requería el servicio hasta Chosica, lugar donde un familiar le daría el alcance para seguir trasladándolo con dirección a Lima.

Según informe del chófer de grúa, el vehículo de placa H1R 240, se podía desplazar en sentido descendente con solo abrir el contacto ya que el sistema de dirección se encontraba operativo, recorriendo una distancia de 13 kilómetros hasta Cocachacra a una zona segura, según nuestro procedimiento de atención.

Sobre el asunto del traslado, cabe aclarar que, si el traslado hubiese sido con dirección a Matucana el operador de grúa hubiese empleado el cable winche para jalarlo desde el pin de remolque del auto; en cambio, no procedió a remolcar al vehículo del usuario en sentido descendente con el remolque para auto porque al colocarlas dicho remolque debajo del auto hubiese levantado el mencionado vehículo por la parte delantera, haciendo que la parte posterior se incline hacia abajo habiendo la probabilidad que roce y golpee el parachoque posterior con el pavimento, ya que el auto del usuario es demasiado bajo.

La Central de Emergencias, envía la unidad más próxima al usuario, que en esta incidencia asignó al carro taller y grúa de arrastre de Cocachacra que se encontraba a 13 kilómetros del usuario, mientras que las unidades ubicadas en San Mateo se encontraban a una distancia de 27 kilómetros.

Que, en ese sentido, tomando en consideración que: (i) el servicio de atención al usuario no incluye la reparación de algún desperfecto mecánico, sólo es la atención en primera instancia de la emergencia reportada; (ii) el servicio de grúa se brinda a todo usuario que lo solicite el mismo que se realiza dentro del tramo de la concesión y de preferencia dirigido al primer lugar seguro donde el usuario pueda conseguir algún servicio adicional para dar solución a su problema mecánico; (iii) respecto al procedimiento de empuje descrito, se agradece su reclamo para poder revisar nuestro procedimiento y efectuar las acciones correctivas del caso; y (iv) de

la información remitida por el Coordinador de Servicio al Usuario, se advierte que el usuario firmó la encuesta de Satisfacción de Servicio calificando el servicio como muy bueno.

Por las consideraciones expuestas en el párrafo precedente, el Gerente General de DEVIANDES,

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del usuario, y trasladar como recomendación para la revisión del procedimiento de atención de remolque y/o grúa, puesto que se le brindó la atención respectiva con la grúa de arrastre procediéndolo a escoltar al usuario a una zona segura en Cocachacra.

**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.

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

**DEVIANDES SAC**  
  
-----  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
**GERENTE GENERAL**