



(511) 717 3600

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

## **Expediente N° 007-2019**

Usuario: MAUZ WILDER MARTÍNEZ RIVERA  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

**RESOLUCIÓN N° 01**  
Lima, 14 de agosto de 2019

### **VISTO:**

El reclamo del usuario MAUZ WILDER MARTÍNEZ RIVERA interpuesto el 25 de julio de 2019 en la Unidad de Peaje Casaracra.

### **CONSIDERANDO:**

Que, el usuario interpone el siguiente reclamo: *"Solicité un apoyo de auxilio mecánico en La Oroya, lo cual me llevaron a un grifo (PRIMAX) y me recomendaron un taller mecánico, al cual fui y le dieron unos ajustes, pero me indicaron que regrese a Carhuamayo o Cerro de Pasco, en el camino volvió a fallar mi carro cruzando el peaje solicité se me apoye hasta un lugar más cercano, ya sea Junín o si se podía Carhuamayo, indicándome que no, por tal motivo solicité su libro de reclamaciones. Placa de la unidad del usuario: BHG 132, 00:45 horas."*

Que, el 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, en adelante el Contrato.

Que, la Cláusula 8.7 del Contrato, establece que DEVIANDES SAC 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 Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que, el 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, 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.

Que, el Coordinador de Servicios a Usuarios señala lo siguiente:

- El 24 de julio de 2019, a las 22:19, la Central de Atención de Emergencia recibió la llamada del usuario Mauz Wilder Martínez Rivero solicitando el servicio de traslado para su vehículo de placa BHG 132, debido a un desperfecto mecánico, siendo su ubicación el Km 173. El operador CAE, informó al usuario sobre el servicio que brinda DEVIANDES, así como del traslado hasta una zona segura en el Km. 170 (Marcavalle), lo cual fue aceptado por el usuario Mauz Wilder Martínez Rivera, quien en conformidad del servicio recibido, firmó el formato de REPORTE DE ASISTENCIA DEL SERVICIO N° 032154, así como, el formato de ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO N° 24813, calificando de Muy Bueno la atención recibida.
- El día 25 de julio de 2019, a las 00:30 horas desde el anexo de la Unidad de Peaje Casaracra, la Central de Atención de Emergencia recibió la llamada del usuario Mauz Wilder Martínez Rivero quién solicitó el servicio de traslado de su vehículo desde la Unidad de Peaje Casaracra hacía Junín (Km 55) o en todo caso a Carhuamayo (Km 80) o Cerro de Pasco (Km 122). La operadora CAE informó al usuario sobre el servicio y traslado hacia una zona segura como la estación de servicio cercana que se ubica en la La Oroya, recibiendo la negativa del usuario Mauz Wilder Martínez Rivero, no obstante, se generó el servicio a las 00:33 horas del día 25/07/2019 asignando la grúa plataforma que se ubicaba en el Km. 173 (La Oroya), la cual llegó a la Unidad de peaje Casaracra a las 00:51 horas pero el usuario ya no se encontraba, recibiendo la información del Técnico Administrativo de Peaje, que el usuario se había retirado.

Que, el Técnico Administrativo de la Unidad de Peaje Casaracra informa:

- Me acerco para preguntar al usuario el inconveniente que ha tenido, contestándome que ha solicitado ayuda a la Central de Atención de Emergencias porque su vehículo presenta fallas y no lo quieren ayudar, manifestándole que talvez escucho mal y le dijeron que la ayuda estaba en camino, pero indicó que no que ya recibió la ayuda en La Oroya pero necesita nuevamente el apoyo, *“yo me encontraba en el grifo Primax de La Oroya y mi carro se malogró llame a su empresa y pedí un mecánico pero me enviaron a la grúa plataforma porque su mecánico estaba ocupado, la grúa me llevó a un taller, ahí me dijeron que no pueden arreglar mi carro, que en Junín y Carhuamayo sí lo pueden hacer y sólo lo arreglo momentáneamente hasta llegar allá en Paccha se malogró otra vez, llamo a su empresa y la señorita me dice ya no pueden ayudarme, pero si lo ayudan es que me lleven hasta un lugar donde tengan que dar solución a mi vehículos.”* Posteriormente, se procedió a entregar al usuario el Libro de Reclamaciones, indicándole que se le dará respuesta. Pasado 10 minutos aproximadamente llega el conductor de la grúa plataforma y pregunta por el usuario que quiere que trasladen su vehículo a Carhuamayo, a lo cual respondí, que puso su reclamo y se marchó porque no quisieron ayudarlo.

Que, es preciso indicar al usuario que hemos realizado la revisión del registro de movimiento de nuestras grúas de plataforma, advirtiéndole que las mismas se han movilizadas dos (2) veces

desde el punto habitual de su ubicación hasta el lugar donde se encontraba el usuario para brindarle el servicio requerido.

Que, el 24 de julio de 2019, fecha en la cual se recibió la primera llamada del usuario solicitando auxilio mecánico, se atendió su solicitud, luego de explicarle al usuario en qué consistía el servicio de DEVIANDES, trasladándolo con la grúa plataforma hasta la estación de servicio más cercana (La Oroya), el mismo que fue aceptado y reconocido como Muy Buen Servicio.

Que, el 25 de julio, se recibe una segunda llamada del usuario solicitando que la grúa plataforma lo traslade a Carhuamayo, a lo cual el Operador CAE, por un tema de seguridad, le indicó que lo trasladaría hacia una zona segura en La Oroya, recibiendo la negativa del usuario. No obstante, se derivó el servicio de grúa a la ubicación del usuario (U.P. Casaracra) para atender la solicitud de grúa, pero al llegar la grúa, el usuario ya se había retirado.

Que, de acuerdo a nuestras obligaciones contractuales, DEVIANDES, brinda de manera gratuita, el servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en el tramo de la concesión, hasta la estación de servicio más próxima. El auxilio mecánico que DEVIANDES brinda es solo un servicio básico, tal como: cambio de llanta, recarga de batería, etc., y no un servicio de reparación mayor tal como pareciera estar solicitando el usuario. Nuestros vehículos y equipos se encuentran debidamente controlados por el sistema GPS, lo cual nos permite conocer su ubicación y movimientos.

Que, DEVIANDES solo brinda el servicio de traslado de vehículo y auxilio mecánico básico dentro del tramo de la concesión al punto seguro más cercano. No siendo posible movilizar su vehículo a algún punto distinto o específico que solicite el usuario, debido a que la acción de movilizado a un lugar seguro cumple con la acción de atender su emergencia.

Que, en ese sentido, se ha procedido conforme al protocolo de emergencia, siendo atendido en dos (2) oportunidades por el mismo desperfecto, en el primero dio su conformidad y en el segundo no acepto el servicio ofrecido.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

**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 quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración debe ser presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al usuario.





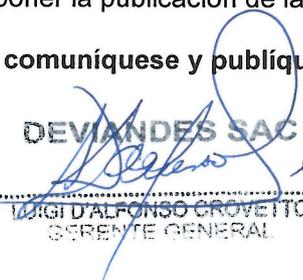
DEVIANDES

 (511) 717 3600

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

**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