



(511) 717 3600

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

**Expediente N° 004-2018**

Reclamante: **LUIS ANTONIO QUISPE VALENZUELA**  
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**  
Materia: **Reclamo relacionado con el pago del peaje**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 06 de marzo de 2018.

**VISTO:**

El reclamo del señor **LUIS ANTONIO QUISPE VALENZUELA** interpuesto en la Unidad de Peaje Quiulla el 26 de febrero de 2018.

**CONSIDERANDO:**

Que, con fecha 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con la Sociedad Concesionaria 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 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 Subtramos de la Concesión, de conformidad con lo establecido en 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 S.A.C., en adelante el Reglamento, publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que, con fecha 26 de febrero de 2018, el usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla el siguiente reclamo, respecto del vehículo de placa W3Q 922: ***“Por no haber acudido a la emergencia ocurrida en el Sector de Condorin, tuvo un accidente mi vehículo camioneta Toyota Hilux. Accidente ocurrido a las 5 AM. Y nunca se apersonó al lugar del accidente se le llamo en reiteradas oportunidades.”***

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.



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

Que, en atención a lo dispuesto en la Cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, el Concesionario deberá brindar el servicio obligatorio ante las solicitudes de emergencias y/o accidentes que hubieren ocurrido en el Tramo de la Concesión, a través de la Central de Emergencias.

Que, el día 26 de febrero 2018, en el Registro de la Central de Atención de Emergencias (CAE) no obra ninguna comunicación por parte del reclamante. Más bien se registró una llamada del Sr. David Torres Vasquez (posible conductor y/o afectado), quien, con fecha 26 de febrero de 2018 a las 06:26 horas, solicitó el apoyo de la grúa plataforma debido a que su camioneta, de placa W3Q 922, se encontraba despistada y volcada fuera de la vía a la altura del Cruce San Pedro, no refiriendo heridos.

Que, en razón a ello, se generó la Incidencia de N° 67900, derivando para el auxilio respectivo a la Grúa Plataforma de placa AJX 730, a cargo del Sr. Freddy Vega Villanueva, quién se encontraba cerca al lugar del incidente; llegando al lugar de los hechos a las 06:32 horas.

Que, al llegar al lugar de la incidencia, el chofer a la Grúa Plataforma encontró al Sr. Torres con el vehículo de placa W3Q 922 despistado fuera de la vía, a la altura del Km 039 del sub tramo 3 (Cruce San Pedro) en sentido Junín - La Oroya, procediendo a presentarse al usuario, identificado como el Sr. David Torres Vasquez, quién le manifestó que su camioneta se había despistado y volcado hacia una pampa a consecuencia de conducir cansado y a excesiva velocidad.

Que, cuando la Grúa Plataforma procedió a colocarse en la parte posterior del vehículo de placa W3Q 922 para poder engancharlo y proceder a su remolque, llegaron efectivos policiales de Carreteras de la jurisdicción de Junín, quienes se opusieron al traslado de la camioneta con dirección a La Oroya, manifestando que ésta debía ser trasladada a la Comisaría de Junín para la investigación correspondiente.

Que, ante la indicación de los efectivos policiales, el Sr. David Torres Vasquez se desistió del servicio de auxilio mecánico, procediendo a suscribir el Formato de "No Aceptación al Servicio Gratuito N° 004110", manifestando lo siguiente: *"El operador no me brinda el servicio porque los efectivos policiales de Junín no aceptan que lo traslade a mi vehículo."*

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

**RESUELVE:**

**Primero:** Indicarle al reclamante que, en el Registro de la Central de Atención de Emergencias (CAE), no obra ninguna comunicación a su nombre; sino a nombre del Sr. David Torres Vasquez, quien solicitó el apoyo de la grúa plataforma debido a que su camioneta, de placa W3Q 922, se encontraba despistada y volcada fuera de la vía, a la altura del Cruce San Pedro.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del reclamante que, en razón del requerimiento de auxilio mecánico del Sr. David Torres Vasquez, se generó la Incidencia de N° 67900, derivando para el



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

auxilio respectivo a la Grúa Plataforma de placa AJX 730, la cual acudió al lugar de los hechos a las 06:32 horas, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Contrato de Concesión.

**Tercero:** Informarle al reclamante que, sin embargo, cuando se disponía a brindar el servicio de auxilio mecánico, llegaron efectivos policiales al lugar, manifestando que el vehículo debía ser trasladado a la Comisaría de Junín para la investigación correspondiente. En virtud de ello, el Sr. David Torres Vasquez se desistió del servicio de auxilio mecánico, suscribiendo el Formato de No Aceptación al Servicio Gratuito N° 004110, dándose por culminado el servicio. (se adjunta formato suscrito por el usuario).

**Tercero:** Contra lo resuelto en la presente Resolución, el usuario puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (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: [luisvalenzuela.lv27@gmail.com](mailto:luisvalenzuela.lv27@gmail.com).

**Quinto:** Disponer la publicación de la presente Resolución en la página web de DEVIANDES S.A.C.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

Anexo

DEVIANDES S.A.C.  
DECLARACIÓN DE LA NO ACEPTACIÓN DEL SERVICIO GRATUITO

F-32-309  
Version: 01  
Fecha: 18/03/2013

Nº 004110

NOMBRES Y APELLIDOS: David Torres Vasquez (36)  
D.N.I. Nº: 41246181  
TELÉFONO: 942944452  
FECHA: 26-02-18

Nº INCIDENCIA: 67900

Motivo por el cual el Usuario no acepta la prestación del Servicio Gratuito:

El Operador no me brinda el servicio por que las  
efectivos policiales de Junin no aceptan que lo  
hastade mi vehiculo.

  
FIRMA DEL ENCUESTADO  
Nombre:

  
FIRMA DEL COLABORADOR  
Nombre: FERRARI VASQUEZ