



(511) 717 3600

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

**2018-10-0865**

Lima, 25 de setiembre de 2018

Señor:  
**JHONY HERNAN ROMERO ESCOBAR**  
Av. Ricardo Palma N°271 El Tambo Huancayo  
Junin.-

Asunto: Respuesta de reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla.

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 017-2018.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted a fin de saludarlo y del mismo modo remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 05 de setiembre de 2018 en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

  
.....  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
**GERENTE GENERAL**



(511) 717 3600

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

### Expediente N° 017-2018

Usuario: JHONY HERNAN ROMERO ESCOBAR  
Entidad Prestadora: Deviandes S.A.C.  
Materia: Otro.

### **RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 24 de setiembre de 2018

#### **VISTO:**

El reclamo del usuario JHONY HERNAN ROMERO ESCOBAR interpuesto el 05 de setiembre de 2018 en la Unidad de Peaje Quiulla.

#### **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: *“Siendo las 16:00 horas los trabajadores estaban trabajando sin señalización para prevención de accidentes, en la cual me acerco a preguntar porque estaban trabajando así y recibo golpes de los trabajadores (con lesiones en la cara y rostro y mano con un objeto pufo cortante. Teniendo los testimonios de los pasajeros de dicha empresa donde trabajo “expreso nacional y fotos de la agresión. Placa BGF959, hora 20:55”*

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, recibido el reclamo, inmediatamente nuestra área técnica se comunicó con el usuario para obtener mayor detalle del mismo, indicando el usuario: (i) *bajo de su vehículo – “EXPRESO NACIONAL” con placa de rodaje B6F-959 y se acercó a los trabajadores para reclamar la falta de señalización; (ii) el primer personal al que se acerca le dice que no es el encargado, así que se dirige al vigía; (iii) el vigía le propino golpes con la paleta de señalización; (iv) en la conversación no hace mención el motivo exacto de la agresión; (v) indica las progresivas donde ocurrió los hechos y que se encontraba en el lugar una camioneta de color PLOMO, entre Km. 62+000 al Km. 64+000 del Subtramo 2: La Oroya - Huancayo; y (vi) hace mención que tiene pruebas de la agresión, menciona que los pasajeros los grabaron con su celular.*

Con la información recibida del usuario, se corroboró que la empresa DYNATEST subcontratista de la empresa ALAUDA INGENIERIA S.A.SUCURSAL PERU, empresa contratado por OSITRAN de

conformidad con el Contrato 044-2017-OSITRAN, se encontraba realizando trabajos de medición de niveles de servicio en el DIA y LUGAR de los hechos, teniendo como única medida de seguridad una unidad de escolta una camioneta de color ploma, tres (3) conductores, dos (2) vigías y un (1) ingeniero a cargo (tal como se aprecias en las fotos).

CAMIONETA Placa F8L-866  
721



CAMIONETA Placa ANY-712



CAMIONETA Placa AF0-



Que, siendo esto así, mediante Carta 2018-10-0846, de fecha 14/09/2018, solicitamos a OSITRAN que nos indique las acciones que ha tomado con relación a los hechos materia del recamo del usuario.

Que, hasta fecha no hemos recibido respuesta de OSITRAN respecto de nuestra comunicación, pero inmediatamente la recibamos se deberá notificar al usuario.

Que, de conformidad con lo establecido en el literal f) del artículo 14° del REGLAMENTO, el reclamo del usuario es improcedente, por no encontrarse tipificado entre los supuestos de materia de reclamos contemplados en el artículo 4° del REGLAMENTO.

Por las consideraciones expuestas, la Gerencia General,

#### RESUELVE:

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario, que el reclamo es improcedente por no ser responsabilidad de algún trabajador de DEVIANDES SAC la agresión indicada por el usuario. Inmediatamente conocidos los hechos, DEVIANDES SAC procedió a realizar las investigaciones respectivas, determinando que la empresa DYNATEST subcontratista de la empresa ALAUDA INGENIERIA S.A.SUCURSAL PERU, empresa contratado por OSITRAN de conformidad con el Contrato 044-2017-OSITRAN, se encontraba realizando trabajos de medición de niveles de servicio en el DIA y LUGAR de los hechos, teniendo como única medida de seguridad una unidad de escolta una camioneta de color ploma, tres (3) conductores, dos (2) vigías y un (1) ingeniero a cargo (tal como se aprecias en las fotos), razón por la cual trasladamos su reclamo para la atención respectiva. Se adjunta Carta 2018-10-0846.

**Segundo:** 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 será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución al domicilio del usuario sito en Av. Ricardo Palma 271, Tambo, Huancayo.

**Cuarto:** 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



(511) 717 3600

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

**2018-10-0846**

Lima, 14 de setiembre de 2018.

Señor:  
**David Villegas Balarezo**  
Gerente de Supervisión y Fiscalización (e)  
**OSITRAN**  
Calle Los Negocios N° 182 Surquillo  
Lima.-



Asunto: Solicito las medidas a adoptar ante el reclamo del usuario Jhony Romero Escobar.

Referencia: Reclamo de usuario Jhony Hernan Romero Escobar de fecha 05/09/2018.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo cordialmente y a su vez para trasladarle el reclamo interpuesto por el usuario JHONY HERNAN ROMERO ESCOBAR el 05/09/2018, a las 20:55 horas, en la Unidad de Peaje Quiulla.

Sobre el particular, el usuario refiere que: *"Siendo las 16:00 horas los trabajadores estaban trabajando sin señalización para prevención de accidentes, en la cual me acercó a preguntar porque estaban trabajando así y recibo golpes de los trabajadores (con lesiones en la cara y rostro y mano con un objeto punzo cortante. Teniendo los testimonios de los pasajeros de dicha empresa donde trabajo "Expreso Nacional" y fotos de la agresión. Placa B6F959".*

Recibido el reclamo, inmediatamente nuestra área técnica se comunicó con el usuario para obtener mayor detalle del mismo, indicando el usuario: (i) bajo de su vehículo - "EXPRESO NACIONAL" con placa de rodaje B6F-959 y se acercó a los trabajadores para reclamar la falta de señalización; (ii) el primer personal al que se acerca le dice que no es el encargado, así que se dirige al vigía; (iii) el vigía le propino golpes con la paleta de señalización; (iv) en la conversación no hace mención el motivo exacto de la agresión; (v) indica las progresivas donde ocurrió los hechos y que se encontraba en el lugar una camioneta de color PLOMO, entre Km. 62+000 al Km. 64+000 del Subtramo 2: La Oroya - Huancayo; y (vi) hace mención que tiene pruebas de la agresión, menciona que los pasajeros los grabaron con su celular.

Con la información recibida del usuario, pudimos corroborar que la empresa DYNATEST subcontratista de la empresa ALAUDA INGENIERIA S.A.SUCURSAL PERU, empresa contratado por OSITRAN de conformidad con el Contrato N°044-2017-OSITRAN, se

encontraba realizando trabajos de medición de niveles de servicio en el DIA y LUGAR de los hechos, teniendo como única medida de seguridad una unidad de escolta una camioneta de color ploma, tres (3) conductores, dos (2) vigías y un (1) ingeniero a cargo (tal como se aprecias en las fotos).

CAMIONETA Placa F8L-866



CAMIONETA Placa ANY-712



CAMIONETA Placa AF0-721



Asimismo, trasladamos la citada información al Supervisor In Situ de OSITRAN, Ing. Juan Carlos Molina, a fin de que pueda coordinar directamente con la empresa ALAUDA INGENIERIA S.A.SUCURSAL PERU.

A la fecha, el Coordinador In Situ nos informó que el Director Técnico de Proyectos de la empresa ALAUDA INGENIERIA S.A.SUCURSAL PERU ha reconocido la existencia de tal evento por parte de su personal.

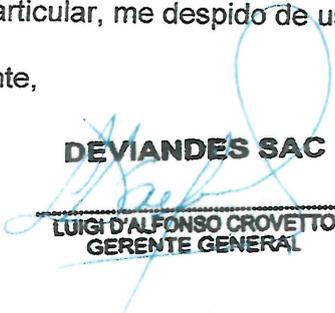
Siendo esto así, solicitamos nos indique, a la brevedad posible, las acciones que ha tomado su entidad con relación a los hechos materia del reclamo del usuario, a fin de poder cumplir en los plazos establecidos la respuesta al reclamo del usuario.

Del mismo modo poder hacer el deslinde respectivo ya que tal como se aprecia en el reclamo, el usuario hace referencia (por desconocimiento) que se trata de personal de DEVIANDES, lo que puede ocasionarnos daño legal e institucional, por lo que agradecemos tomar las acciones correctivas del caso a la brevedad.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**

  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
GERENTE GENERAL