



DEVIANDES

(511) 717 3600

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

## Expediente N° 022-2018

Usuario: EDGAR JAIME BARZOLA CAMARENA  
Entidad Prestadora: DEVIANDES S.A.C.  
Materia: Reclamo relacionado con la calidad y oportuna prestación de los servicios.

### RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 12 de noviembre de 2018

#### VISTO:

El reclamo del usuario EDGAR JAIME BARZOLA CAMARENA interpuesto el 06 de noviembre 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: ***“En el accidente del día 03 de noviembre 2018 a horas aprox. 16:20 del vehículo de placa F9W 049 se solicitó auxilio a ambulancia y grúa DEVIANDES, fuimos atendido por la ambulancia; a las 18:00 horas aprox. Nos enviaron una grúa particular que en ese momento desconocimos y ahora nos está cobrando. Por tal motivo nos sentimos sorprendidos por este cobro porque nosotros solicitamos apoyo a la empresa DEVIANDES (grúa). De dicho requerimiento como testigos quedan el personal de ambulancia que ellos mismos llamaron del poste SOS”.***

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.

Esposa del Sr. Edgar B. Lucy Nilda Flores Lino 20683219



(511) 717 3600

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

Que, a las 16:28 horas del día 03/11/2018 se recibe la llamada del Sr. Elen Dino Limaco Espinoza, con documento de identidad N° 41429374 mediante el teléfono interno inalámbrico de la Central N° 7174980, quién refirió que un auto de color negro, se había despistado hacia una pendiente y estaba a punto de caerse al río, no confirma presencia de heridos, ni tampoco ubicación exacta del accidente, solo da como referencia que es en una curva peligrosa pasando el Peaje de Quiulla en sentido Jauja - La Oroya. A los tres minutos, se recibe la llamada del Técnico Administrativo de la Unidad de Peaje de Quiulla Sr. Cesar Figueroa, indicando que el accidente es en el kilómetro 017 del Subtramo 2, según referencia de un usuario que paso por el peaje. El Operador CAE procedió a derivar a la ambulancia de placa EUB 383 a cargo del chofer Jose Porras Zavala al lugar del accidente.

Que, la ambulancia acudió al Km. 017 pero no encontró ningún incidente siguiendo su recorrido hasta llegar al Km. 007, lugar de la incidencia, al cual llegó a las 17:06 horas, encontrando el despiste de un auto color negro de placa F9W 049 hacia una pendiente a punto de caer al río. No hallando presencia de heridos, siendo atendido el usuario y su familiar por el doctor de la ambulancia. En el lugar también se contaba con la presencia de efectivos policiales y un semitráiler que estaba sosteniendo al vehículo mediante un cable para que no cayera al río.

Que, el Sr. Edgar Barzola Camarena solicita a la ambulancia el apoyo de la grúa para atender a su vehículo. En esos momentos por la falta de cobertura en la zona, la unidad de ambulancia procedió a movilizarse hacia el Poste SOS 17 (987949377), aproximadamente a las 17:27, para llamar a la Central de Atención de Emergencia (CAE) y comunicar de todo el evento, así mismo confirmó que el accidente es en el kilómetro 007 solicitando la grúa para atender al vehículo del usuario. A la comunicación del Operador CAE y el chofer de la ambulancia, el Operador CAE mencionó que la Grúa Plataforma lo enviará a la incidencia, indicando que la unidad de ambulancia retorne a la incidencia y permanezca en el lugar hasta la llegada de la grúa.

Que, el chofer de la ambulancia al retornar al lugar de la incidencia Km. 007, después de realizar la llamada del Poste SOS 17 (aproximadamente a las 17:27), comunica al usuario que ya solicitó la grúa al CAE y que la unidad de ambulancia permanecerá hasta la llegada de la grúa.

Que, al lugar de la incidencia llegó otra grúa particular de color azul, observando que el efectivo policial llamó al usuario y a los pocos minutos la grúa particular inicio el servicio de rescate y remolque del auto del usuario.

Que, a las 18:14 horas se recibió la llamada del chofer de la Grúa Plataforma Sr. Cesar Sandoval Isla, quién se encontraba en recorrido por el camino a la incidencia del kilómetro 007, confirmando que el vehículo de referencia de la incidencia N° 79537 estaba siendo remolcado por una Grúa particular de color azul.

**RESUELVE:**

**Primero:** Declarar improcedente el reclamo del usuario. Al lugar de los hechos llevo en primera instancia la ambulancia de DEVIANDES, atendiendo al usuario y comunicando la necesidad de una grúa, la cual

Esposa del Lucy Nilda  
Sr. Edgar B.C. Flores Lino 26683219

se dispuso para atender la incidencia, observando en su recorrido camino a la incidencia del kilómetro 007, que el vehículo del usuario ya estaba siendo remolcado por una grúa particular de color azul.

**Segundo:** Hacer de conocimiento del usuario, que DEVIANDES acudió a la atención del usuario, no teniendo conocimiento porque la grúa particular de color azul acudió a la atención del usuario.

**Tercero:** 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.

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

**Quinto:** 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

Esposa del  
Sr. Edgar B.C.

Lucy Nilda  
Flores Lino

20683219