

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 03-2019-GG/COVISUR

EXPEDIENTE N° : 06-2019/COVISUR
RECLAMANTE : CARLOS ALBERTO PONCE ZAMBRANO
RECLAMO DE FECHA 03.03.2019 – U.P. DE ILO

Lima, 21 de marzo de 2019

VISTOS:

El reclamo interpuesto con fecha 03 de marzo de 2019 por el Sr. Carlos Alberto Ponce Zambrano (en lo sucesivo el Usuario), quien manifiesta que en el peaje de Ilo le habrían dado el vuelto equivocado señalando como suma faltante S/10.00.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, con fecha 06 de enero de 2012 se publicó en el Diario Oficial el Peruano el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Concesionaria Vial del Sur S.A. – COVISUR, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 068-2011-CD-OSITRAN (en adelante el Reglamento).

En este sentido y de acuerdo a lo dispuesto por el Reglamento, la dependencia competente para conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios que utilicen el Tramo Vial N° 5 del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur Perú – Brasil, será la Gerencia General de Concesionaria Vial del Sur S.A. – COVISUR o quien ésta designe.

SEGUNDO: Que, con fecha 03 de marzo de 2019, el Usuario presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Ilo, en el que indica que habría pasado a las 22:33 horas dando S/20.00 y según refiere, se le habría otorgado un vuelto correspondiente a S/10.00, faltando según su entender S/10.00. Asimismo señala que i) el personal habría realizado un arqueo para verificar, ii) sólo habría pasado un carro posterior al suyo y iii) el personal no reconocería el presunto error relativo a que se le habría dado el vuelto equivocado.

TERCERO: Que, de acuerdo a la materia del Reclamo, este se encuentra dentro del supuesto contemplado en el Literal c) del artículo 4 del Reglamento, referido a los reclamos que pueden ser presentados por los usuarios respecto de la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de COVISUR, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.

CUARTO: Que, en forma previa al análisis de los hechos según lo señalado por el Usuario, es necesario establecer las obligaciones contractuales de COVISUR al respecto.

En este sentido, de acuerdo a lo señalado en las Cláusulas 9.2 y siguientes del Contrato de Concesión, COVISUR debe efectuar el cobro de la Tarifa a través de las unidades de peaje a su cargo, actividad que es realizada en forma permanente a través de las operadoras de Peaje, asimismo en dichas cláusulas se establecen los alcances de la forma de cobro de las tarifas de acuerdo con lo regulado por OSITRAN.

QUINTO: Que, de acuerdo con lo informado por el personal de la Operadora de la Unidad de Peaje de Ilo, la cobradora habría entregado el vuelto correcto al Usuario, no obstante pasados 10 minutos de retirarse de la caseta de cobranza, el Usuario regresó a reclamar un presunto vuelto incompleto. Ante ello, el personal a cargo procedió a efectuar un arqueo de caja de la caseta de cobranza 602, cuyo resultado fue exacto, es decir sin sobrantes ni faltantes, lo que se informó al Usuario, quien a pesar de ello solicitó el libro de reclamos, arqueo que fue efectuado en presencia del Usuario, como ésta ha reconocido.

Sin perjuicio de lo indicado, se debe señalar que COVISUR informa de los usuarios a través de carteles instalados en las Casetas de Cobranza de COVISUR, en el sentido de que, antes de retirarse deben revisar su comprobante de pago y su dinero, a efectos de evitar molestias posteriores.

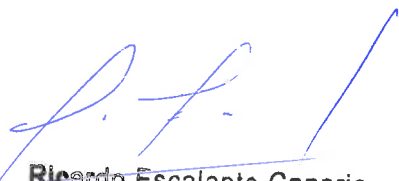
SEXTO: Conforme a lo expuesto, el Usuario no ha acreditado de modo alguno que haya existido un incumplimiento de obligaciones contractuales por parte de COVISUR.

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por el Usuario.

SEGUNDO: Notificar al Usuario conforme lo dispuesto por el Reglamento.

TERCERO: El Usuario podrá interponer Recurso de Reconsideración o Recurso de Apelación contra la presente Resolución y ante el mismo órgano que la expide, dentro de un plazo de 15 días hábiles de publicada la presente resolución.



Ricardo Escalante Canorio
Gerente General
Concesionaria Vial del Sur