

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 05-2019-GG/COVISUR

EXPEDIENTE N° : 11-2019/COVISUR
RECLAMANTE : TEODORO JESUS HUANACO MACUAGA
RECLAMO DE FECHA 03.05.2019– U.P. DE ILO

Lima, 23 de mayo de 2019

VISTOS:

La sugerencia interpuesta con fecha 03 de mayo de 2019 por el Sr. Teodoro Jesus Huanaco Macuaga (en lo sucesivo el Usuario), quien manifiesta que la operadora de cobranza se equivocó al darle el vuelto, por lo que solicita mayor concentración del personal a cargo, toda vez que esta situación le genera un tiempo perdido para llegar a su destino.

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 17 de abril de 2019, el Usuario presentó una sugerencia en la Unidad de Peaje de Ilo, indicando que la Srta. Katia Mamani se equivocó al darle el vuelto de Diez Soles, quien luego de comprobar el error le completó, el vuelto faltante de Cinco Soles. En este sentido, el Usuario solicita al personal tener más concentración al momento de dar el vuelto ya que habría perdido tiempo para llegar a su destino.

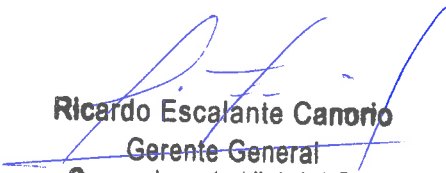
TERCERO: Que, de acuerdo con lo informado por nuestra Operadora, efectivamente el Usuario habría regresado a la caseta a exigir su vuelto completo, procediendo la Operadora a realizar el arqueo correspondiente verificándose el exceso, por lo que procedió a entregarle los Cinco Soles de diferencia y a ofrecerle las disculpas correspondientes. Sin perjuicio de ello el Usuario solicitó el Libro de Reclamos y Sugerencias.

CUARTO: Por lo antes indicado, COVISUR reitera las disculpas realizadas por la Operadora de Cobranza de la Unidad de Peaje de Ilo, y reafirma su compromiso de capacitación continua del personal de atención a los usuarios de la vía, a fin de evitar situaciones excepcionales como la informada por el Usuario.

Por lo expuesto, se **DISPONE:**

PRIMERO: Declarar **ATENDIDA** la sugerencia presentada por el Usuario.

SEGUNDO: Notificar al Usuario la presente Resolución.


Ricardo Escalante Canorio
Gerente General
Concesionaria Vial del Sur