

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 06-2020-GG/COVISUR

**EXPEDIENTE N° : 07-2020/COVISUR**  
**RECLAMANTE : LEONOR SOFIA HUICHE ATAMARI**  
**RECLAMO DE FECHA 14.02.2020 – U.P. DE UCHUMAYO**

Lima, 04 de marzo de 2020

### VISTOS:

El reclamo interpuesto con fecha 14 de febrero de 2020 por la Sra. Leonor Sofía Huiche Atamari (en lo sucesivo la Usuaria), referido a una solicitud de servicio de grúa así como un supuesto trato inadecuado por parte del personal de COVISUR.

### 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 14 de febrero de 2020, la Usuaria presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Uchumayo, indicando que a las 04:10 pm del mismo día, solicitó a COVISUR ayuda (servicio de grúa) y que se le habría informado que el servicio podría ser prestado entre las 09:00 pm y 10:00pm; además refiere que el trato recibido del personal de COVISUR no habría sido bueno.

**TERCERO:** Que, de acuerdo a la materia del Reclamo, éste se encuentra dentro de los supuestos contemplados en el Literal c) del Artículo 4 del Reglamento, referido a reclamos relacionados con 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 cuáles son las obligaciones contractuales de COVISUR respecto de los hechos materia de reclamo.

Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 8.12 literal b. en concordancia con los numerales 7.18 y 7.21 del Anexo I del Contrato de Concesión, suscrito entre COVISUR y el Estado Peruano, COVISUR se encuentra obligada a prestar el servicio obligatorio de emergencia de auxilio mecánico a vehículos que hubieran resultado averiados en la vía y reportados directamente en sus oficinas o por comunicación telefónica o a la Central de Emergencia, durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año. Este servicio debe ser puesto en funcionamiento dentro de los diez (10)

minutos posteriores a la recepción de la ocurrencia, salvo que sobrevengan circunstancias (emergencias o accidentes) de tal magnitud que ocupen los recursos exigidos por el Contrato para tal fin. Asimismo se dispone como tiempo máximo para llegar al lugar de 150 (ciento cincuenta) minutos desde que fue reportada la solicitud.

**QUINTO:** Que, de la revisión del Informe de Asistencia Mecánica y Remolque de COVISUR correspondiente al viernes 14 de febrero de 2020, se verifica que el vehículo de placa V1E-816, cuyo remolque fue solicitado, fue atendido por la grúa a las 17:00 horas, siendo trasladado desde el km 25.1 hasta el km 35 de la Vía de Evitamiento, dando conformidad del servicio el Sr. Oscar Quispe Choquehuanca, identificado con D.N.I. N° 43433266, conductor del vehículo y acompañante de la Usuaría.

En tal sentido, considerando que la solicitud de la Usuaría se efectuó a las 16:10 horas, y que el servicio de remolque se inició a las 17:00 horas, queda acreditado que COVISUR cumplió con brindar el servicio de auxilio mecánico dentro del plazo establecido en el Contrato de Concesión.

Sin perjuicio de lo antes indicado, cabe señalar que la Central de Emergencias de COVISUR, el mismo día del reclamo y a las 15:10 horas, recibió una comunicación de solicitud de servicio de remolque para el vehículo antes indicado, señalando que éste último se encontraba localizado en la zona de Alto Siguan, sector que se encuentra fuera de la Concesión a cargo de COVISUR, lo que fue debidamente informado al solicitante.

**SEXTO:** Que, respecto al presunto trato inadecuado que habría recibido la Usuaría, no es posible confirmar ni rechazar tal afirmación, toda vez que no se ha presentado elemento probatorio alguno, sin embargo le informamos que nuestro personal es permanente instruido sobre el buen trato a nuestros usuarios de la vía; no obstante, se reforzará la capacitación al personal en este sentido.

**SÉTIMO:** Que, conforme a lo expuesto, queda acreditado que no se ha producido incumplimiento alguno de las obligaciones contractuales de COVISUR.

Por tanto, 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