

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 12-2018-GG/COVISUR

**EXPEDIENTE N° : 25-2018/COVISUR**  
**RECLAMANTE : HELARD VLADIMIR VILLALBA BERNAL**  
**RECLAMO DE FECHA 28.11.2018 – U.P. DE PATAHUASI**

Lima, 14 de diciembre de 2018

### **VISTOS:**

El reclamo interpuesto con fecha 28 de noviembre de 2018 por el Sr. Helard Vladimir Villalba Bernal (en lo sucesivo el Usuario), quien manifiesta su malestar por el estado de la señalización horizontal de los reductores de velocidad ubicados en la carretera Arequipa - Patahuasi.

### **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 28 de noviembre de 2018, el Usuario presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Patahuasi, manifestando que los reductores de velocidad ubicados en la carretera Arequipa – Patahuasi entre los km 108 al km 110 se encontrarían con señalización horizontal deficiente, lo que podría ocasionar un despiste o daños a los vehículos

**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 cuáles son las obligaciones contractuales de COVISUR al respecto.

**QUINTO:** Que, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, COVISUR debe cumplir con los niveles de servicio previstos en el Anexo I del Contrato de Concesión, para lo cual debe efectuar el Mantenimiento correspondiente.

Al respecto, la Cláusula 1.6 del Contrato de Concesión establece que el Mantenimiento comprende actividades rutinarias, periódicas o de emergencia, destinadas a dar cumplimiento a los niveles de servicio mínimos establecidos en el Contrato de Concesión.

En este sentido, la referida cláusula define al Mantenimiento Rutinario como aquellas actividades que se realizan con el objetivo de proteger y mantener en buenas condiciones de funcionalidad la infraestructura vial, a efectos de atender adecuadamente el tráfico acorde con los niveles de servicio exigidos para la vía.

Conforme a lo indicado COVISUR realiza permanentemente trabajos de Mantenimiento Rutinario en la vía a fin de mantener los niveles de servicio previstos.

Asimismo, en caso de detectarse cualquier eventual incumplimiento de un nivel de servicio, el Contrato de Concesión establece plazos para que el Concesionario pueda efectuar las actividades que se requieran, de modo tal de poder subsanar la observación correspondiente.

**SEXTO:** COVISUR ha tomado en consideración lo manifestado por el Usuario, y ha reforzado la señalización horizontal en los reductores de velocidad ubicados entre las progresivas del km 103+380 al 142+460 del sub tramo Yura – Imata. En este sentido, expresamos nuestro compromiso constante de atender los requerimientos de los usuarios con prontitud y eficacia.

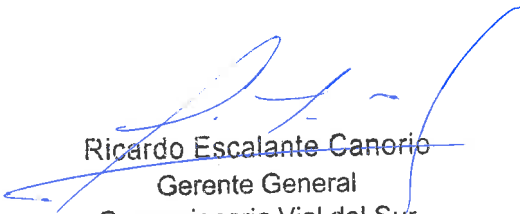
**SEPTIMO:** Conforme a lo expuesto, COVISUR viene cumpliendo con ejecutar los trabajos de Mantenimiento Rutinario de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión.

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