

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 001-2012-GG/COVISUR

**EXPEDIENTE N°** : 0001-2012/COVISUR-CARACOTO-ILLPA  
**RECLAMANTE** : ALBERTO EUGENIO QUINTANILLA CHACON  
**RECLAMO** : RECLAMO DE FECHA 17.02.2012

Arequipa, 07 de marzo del 2012

### VISTOS:

El reclamo interpuesto por el señor ALBERTO EUGENIO QUINTANILLA CHACON (el Reclamante) con fecha 17.02.2012 en la Unidad de Peaje de Caracoto-Illpa, quien presenta un reclamo alegando demora en la entrega de una factura por concepto de peaje.

### CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que, con fecha 05 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), que rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la publicación del mismo.

**SEGUNDO:** Que, con fecha 17 de febrero del 2012 el Reclamante interpuso un reclamo en la Unidad de Peaje de Caracoto-Illpa, señalando haber solicitado la emisión de una factura pero que le entregaron una boleta de venta, por lo que tuvo que descender de su vehículo y reiterar su solicitud. En este sentido, la factura solicitada habría sido entregada luego de un tiempo de espera, toda vez que la persona que lo atendió se encontraba atendiendo a otros vehículos.

En este sentido, y de acuerdo a la materia del Reclamo, este se encuentra dentro de los supuestos contemplados en el Literal a) del Artículo 4 de El Reglamento.

**TERCERO:** Que conforme se desprende del informe elaborado por el área de operaciones, la boleta de venta fue emitida de manera simultánea al cobro del peaje por parte de la trabajadora encargada. En este sentido, el Reclamante luego de estacionarse metros más adelante, retornó para reclamar la emisión de la factura, la cual fue entregada apenas la cajera concluyó con la atención al usuario que en esos momentos se encontraba en la ventanilla de cobro.

**CUARTO:** Que, de la revisión y análisis del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, se desprende que éste no contempla un período de tiempo para la emisión de un comprobante de pago, una vez que un vehículo culmina con el pase correspondiente por la caseta de cobro.

En este sentido, COVISUR no ha incumplido disposición contractual alguna con relación al reclamo presentado por el Reclamante.

Sin perjuicio de lo señalado, COVISUR ofrece las disculpas correspondientes en caso se hubiera incurrido en error al expedir el primer comprobante de pago.