

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 003-2012-GG/COVISUR

EXPEDIENTE N° :004-2012/COVISUR-UCHUMAYO
RECLAMANTE :FEDERICO VALDIVIA CHACON
RECLAMO :PRESENCIA DE OBSTÁCULO EN LA VÍA Y SUPUESTO SERVICIO DE AUXILIO MECANICO NO OPORTUNO

Arequipa, 08 de mayo de 2012

VISTOS:

El reclamo interpuesto por el señor Federico Valdivia Chacón (el Usuario) con fecha 16.04.2012, quien alega que en la vía habría existido un obstáculo que habría ocasionado el accidente de su vehículo y que posteriormente a ello no se habría cumplido con prestar el servicio de traslado de su vehículo oportunamente.

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), que rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la publicación del mismo.

SEGUNDO: Que, con fecha 16 de abril de 2012 el Usuario interpuso un reclamo en la oficinas administrativas de COVISUR en Arequipa, señalando que con fecha 05 de abril del 2012 en circunstancias que transitaba con su vehículo por la vía, aproximadamente a 200 metros del cruce Arequipa - Matarani, sufrió un accidente de tránsito que habría sido ocasionado por la presencia de un trozo de asfalto en la calzada. En este sentido, el Usuario solicitó a la Central de Emergencias se le brinde el servicio de traslado de su vehículo, sin embargo éste no habría sido atendido oportunamente por la Concesionaria ante lo cual el Usuario solicitó un servicio particular de remolque. Debido a lo antes indicado, el Usuario solicita se le reembolsen los costos incurridos en el traslado del vehículo y otros gastos.

TERCERO: De acuerdo a la materia del Reclamo, este se encuentra dentro de los supuestos contemplados en el Literal c) del Artículo 4 de El Reglamento.

CUARTO: Que, con relación a la presencia de un trozo de asfalto en la calzada señalada por el Usuario y según se desprende del Informe N° 031-2012-COVISUR/TEC-LGC, adjunto a la presente, la Concesionaria no programó trabajos de mantenimiento de la carpeta asfáltica en el sector en el que ocurrió el accidente ni en la fecha en que éste ocurrió ni en días anteriores, motivo por el cual la presencia del obstáculo según lo señalado por el Usuario no corresponde a actividad alguna que hubiera sido desarrollada por la Concesionaria.

QUINTO: Que, respecto a las obligaciones de la Concesionaria, el Contrato de Concesión establece que ésta deberá efectuar las labores de Mantenimiento de la vía, siendo que para el caso de la eventual existencia de obstáculos, el Anexo 1 del Contrato establece un plazo de 01 día para efectuar las labores de limpieza correspondientes. En este sentido, en caso de verificarse la existencia de algún obstáculo en la calzada, la Concesionaria cuenta con un plazo de 01 día para efectuar la limpieza correspondiente.

SEXTO: Que, por otro lado, de acuerdo a lo establecido en el Literal b) de la Cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, COVISUR se encuentra obligada a prestar el servicio de emergencia de auxilio mecánico para vehículos que hubiesen resultado averiados en la vía. El servicio deberá ser prestado como mínimo por 03 grúas remolque para el traslado de vehículos pesados, debiendo asimismo estar acondicionadas para el traslado de vehículos livianos.

Al respecto, el Anexo 1 del Contrato establece un plazo máximo de 150 minutos para brindar el servicio de auxilio mecánico en caso este sea solicitado, salvo que sobrevengan circunstancias (emergencias o accidentes) que ocupen los recursos exigidos por el Contrato para tal fin.

En el presente caso, se ha verificado que al momento de la solicitud del servicio por parte del Usuario, la grúa correspondiente al sector del accidente se encontraba prestando 03 servicios consecutivos ocasionados por emergencias y accidentes, desde las 15:35 horas hasta las 04:50 am. Adjuntamos a la presente resolución los reportes de atención de emergencias respectivos.

En este sentido y ante la ocurrencia de eventos como los antes indicados, que ocuparon temporalmente los recursos exigidos para el servicio de auxilio mecánico, no resultan de aplicación los plazos establecidos en el Contrato de Concesión. Cabe señalar que cuando el servicio de auxilio se encontró nuevamente disponible, el Usuario ya se había solicitado un servicio particular de remolque.

Por lo expuesto, se **RESUELVE**:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por el Usuario, toda vez que no se ha incumplido disposición alguna establecida en el Contrato de Concesión.

SEGUNDO: Notificar al usuario la presente resolución en la siguiente dirección: Pasaje Bolívar 100 -D, casa 6, Quinta Andaluza, Yanahuara.

TERCERO: Conforme a lo establecido en el Artículo 41° de El Reglamento, se deja constancia que el Reclamante 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 de notificada.



LILIA LORENA VALDIVIA BECERRA
REPRESENTANTE
COVISUR S.A.