

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 02-2014-GG/COVISUR

**EXPEDIENTE N°** : 01-2014/COVISUR  
**RECLAMANTE** : MAURICIO LINDSAY CHANG OBEZO  
**RECLAMO** : RECLAMO DE FECHA 17.01.2014 – UCHUMAYO

Arequipa, 30 de enero de 2014

### VISTOS:

El reclamo interpuesto por el señor Mauricio Lindsay Chang Obezo (el Usuario) con fecha 17 de enero de 2014, quien señala haber sido objeto de un trato inadecuado por parte del personal de auxilio mecánico 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).

**SEGUNDO:** Que, con fecha 17 de enero de 2014, el Usuario presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Uchumayo, señalando que a las 08:45 am del día 17 de enero del 2014, en intermediaciones de la 48 (km 0 del Sector 3: Div. Arequipa-Uchumayo-Yura) se habría producido el bloqueo en la carretera por más de una hora, atribuyéndolo a los trabajos que realizaba la grúa de COVISUR. El usuario señala haber solicitado al chofer de la grúa el permiso para el cierre temporal de la vía, ante lo cual habría recibido un trato agresivo por parte de éste último.

**TERCERO:** Que, de acuerdo al Informe Final de Accidente de Tránsito N° 027-2014, cuya copia se adjunta, el día 17 de enero de 2014 se produjo el despiste y volcadura del vehículo semi tráiler de placa C10-806/ZG-2580 a la altura de la progresiva 02+500 de la vía, por lo que se envió a la grúa de COVISUR para el auxilio mecánico y traslado correspondiente.

**CUARTO:** Que, según lo informado por el auxilio mecánico, la grúa de COVISUR llegó al lugar del accidente, procediendo a iniciar el servicio de traslado, contándose con la presencia de personal de la Policía de Carreteras al inicio del servicio, quienes se retiraron del lugar luego de un breve lapso.

Que, en este sentido, en consideración a las características y dimensiones del vehículo y por motivos de seguridad de los demás usuarios de la vía, se requirió el cierre temporal de la vía, de modo tal que se pudiera efectuar el retiro seguro y posterior traslado del vehículo accidentado.

**QUINTO:** Que, asimismo y según se desprende del informe antes citado, el Usuario solicitó al chofer de la grúa el permiso para cerrar la vía, de manera alterada, no obstante haber sido informado por éste último que dadas las características y cuidado necesario para el retiro del vehículo semi tráiler, se requería la mayor atención y concentración posible.

**SEXTO:** Que, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, COVISUR tiene la obligación de prestar el auxilio mecánico a los vehículos que resulten averiados en

la vía. En este sentido y para tales efectos, se deben implementar las acciones que resulten necesarias para el traslado de dichos vehículos, cautelando al mismo tiempo la seguridad de los demás usuarios de la vía.

En el presente caso, debido a las características y dimensiones del vehículo averiado, se requirió el cierre temporal y breve de la vía.

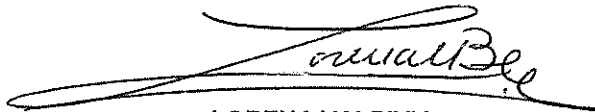
**SÉPTIMO:** Que, conforme a lo expuesto, no se ha producido incumplimiento en las obligaciones de COVISUR. Respecto al supuesto maltrato recibido por el Usuario, este no ha podido ser acreditado.

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por el Usuario. Sin embargo, COVISUR ofrece al usuario sus satisfacciones frente a cualquier percepción de trato inadecuado y tendrá en cuenta este antecedente para futuras intervenciones.

**SEGUNDO:** Notificar al Usuario conforme lo dispuesto por el Reglamento.

**CUARTO:** Conforme a lo establecido en el Artículo 18° del Reglamento, 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 de publicada la presente resolución.



**LORENA VALDIVIA**  
Representante  
Concesionaria Vial del Sur