

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 05-2014-GG/COVISUR

EXPEDIENTE N° : 05-2014/COVISUR
RECLAMANTE : GILMER MAGUÍN SARDÓN SÁNCHEZ
RECLAMO : RECLAMO DE FECHA 19.02.2014 – PAMPA CUÉLLAR

Arequipa, 14 de marzo de 2014

VISTOS:

El reclamo interpuesto por el señor Gilmer Maguín Sardón Sánchez (el Usuario) con fecha 19 de febrero de 2014, quien señala que la vía se encontraría en mal estado de conservación, entre otras observaciones.

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 19 de febrero de 2014, el Usuario presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Pampa Cuéllar, señalando lo siguiente: i) mal estado de la vía del Km. 12 al Km. 44 de la carretera Puno-Moquegua del Tramo N° 5 del Proyecto IIRSA Sur y que los niveles de servicio no serían satisfactorios para el Usuario, ii) La caseta de peaje de Pampa Cuéllar facturaría manualmente por no tener fluido eléctrico y que no funcionarían los sensores de identificación, iii) No existiría servicio de ambulancia en forma permanente, iv) No habría sido notificado de la resolución correspondiente a su reclamo de fecha 29.01.2014.

TERCERO: Que, el Reclamo presentado por el Usuario contiene diferentes materias que requieren ser evaluadas individualmente. En este sentido, las materias contenidas en los acápite i), iii) y iv) señalados en el párrafo precedente se encontrarían previstas dentro de los supuestos contemplados en el Literal c) del Artículo 4 del Reglamento. Del mismo modo, la materia contenida en el acápite ii) precedente se encontraría dentro del supuesto contemplado en el Literal a) del Artículo 4 del Reglamento.

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: Al respecto y con relación a la afirmación del Usuario en el sentido que la vía se encontraría en mal estado entre el Km. 12 al Km. 44 de la carretera Puno-Moquegua (Sectores 10, 11 Dv. Moquegua –Humajalco) y que los niveles de servicio no serían satisfactorios para el Usuario, debemos afirmar que, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, COVISUR se encuentra obligada a efectuar el Mantenimiento de la vía, y cumplir con los niveles de servicio establecidos, debiendo efectuar las labores que correspondan.

SEXTO: En este sentido el Contrato de Concesión establece que COVISUR asume la responsabilidad de disponer de la estructura, organización y recursos que permitan ejecutar, durante el periodo de concesión, las tareas necesarias para que los parámetros de condición de tramos se encuentre siempre dentro de los niveles de servicio definidos en el contrato.

SÉPTIMO: Al respecto, debemos manifestar que de acuerdo a la verificación in situ efectuada, se advierte que en los sectores 10 y 11 Dv. Moquegua – Humajalso, la vía se encuentra en buen estado de conservación, cumpliendo con los niveles de servicio de calzada, berma y derecho de vía. No obstante, en caso se identifique algún defecto menor se programa las actividades de mantenimiento rutinario para su debida atención. De igual modo, COVISUR destina de manera permanente cuadrillas de mantenimiento rutinario de la vía para restablecer el tránsito vehicular en caso éste se viera afectado.

Adjuntamos fotografías del área tomadas el día 21 de febrero y el 10 de marzo de 2014.

OCTAVO: Que, respecto a la afirmación efectuada por el Usuario en el sentido que, por segunda vez, en la caseta de peaje Cuéllar se facturaría manualmente por no tener fluido eléctrico y que no funcionarían los sensores de identificación, debemos señalar que la Unidad de Peaje de Pampa Cuéllar cumple con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión. Del mismo modo, debemos señalar que nuestro sistema de emisión de comprobante de pago, autorizado por SUNAT, puede ser mecanizado o manual, en tal sentido no existe incumplimiento a la normativa tributaria ni al Contrato de Concesión.

NOVENO: Que, respecto a la afirmación del Usuario referida a que no existiría servicio de ambulancia en forma permanente, debemos señalar que los servicios obligatorios que debe prestar la Concesionaria se encuentran expresamente establecidos en la Cláusula 8.12 del Contrato de Concesión. En este sentido, la referida Cláusula no ha previsto la obligación contractual de prestar el servicio de ambulancia a favor de los usuarios de la vía, motivo por el cual no existe incumplimiento alguno a las disposiciones del Contrato de Concesión.

DÉCIMO: Que, respecto a la indicación del Usuario en el sentido que no habría recibido respuesta al reclamo de fecha 29 de enero de 2014, debemos señalar que, en la fecha de interposición del presente reclamo -19 de febrero de 2014-, nuestra empresa se encontraba aún dentro del plazo establecido en el Artículo 15° del Reglamento para emitir la resolución correspondiente, habiéndose remitido al Usuario la Resolución de Gerencia N° 03-2014-GG/COVISUR dentro del plazo legalmente establecido.

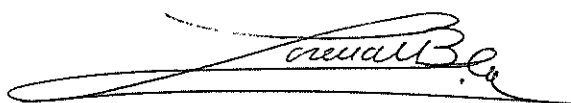
DÉCIMO PRIMERO: Que, conforme a lo expuesto, no se ha producido incumplimiento en las obligaciones contractuales de COVISUR.

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por el Usuario. Sin perjuicio de lo indicado, COVISUR tomará en cuenta las recomendaciones del Usuario y efectuará el reforzamiento de cuadrillas de mantenimiento, en caso resulte necesario.

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

TERCERO: 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

Panel Fotográfico

Progresiva km 12+000



Progresiva km 36+000



Progresiva km 39+000

