

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 06-2014-GG/COVISUR

**EXPEDIENTE N°** : 13-2014/COVISUR  
**RECLAMANTE** : CARLOS ENRIQUE ESCALANTE MOROCCO  
**RECLAMO** : RECLAMO DE FECHA 22.06.2014 – UCHUMAYO

Arequipa, 08 de julio de 2014

### VISTOS:

El reclamo interpuesto por el señor Carlos Enrique Escalante Morocco (el Usuario) con fecha 22 de junio de 2014, quien señala que el personal de cobranza de peaje, no habría efectuado la devolución del vuelto correspondiente y sugiere la instalación de cámaras de seguridad internas.

### 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.

En este sentido y de acuerdo a lo dispuesto por El Reglamento, la dependencia competente de 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 22 de junio de 2014, el Usuario presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Uchumayo, señalando que el personal a cargo del cobro del peaje no le habría entregado el vuelto de un billete de S/. 50.00 (Cincuenta con 00/100 nuevos soles) con el que presuntamente habría efectuado el pago. Asimismo manifiesta que al realizar el conteo de dinero en la referida caja se encontró un faltante de S/. 5.00 (Cinco con 00/100 nuevos soles), sugiriendo que se coloquen cámaras internas.

**TERCERO:** Que, 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.

**CUARTO:** Que, según el Informe N° 012-2014/UP.Uchumayo elaborado por el Administrador de la Unidad de Peaje de Uchumayo, quien se encontraba en la caseta de cobranza durante el incidente ocurrido, ante el requerimiento del Usuario se realizó inmediatamente un arqueo de caja, en presencia del propio Usuario, a fin de determinar si existía exceso de dinero, que correspondiera al vuelto no entregado materia del Reclamo. En este sentido, se verificó que no existía un excedente de dinero, lo cual desvirtuó lo señalado por el Usuario.

Por otro lado, es preciso señalar que de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, el Concesionario no se encuentra obligado a contar con cámaras internas de vigilancia. No obstante ello, el Concesionario evaluará la pertinencia de la instalación de los referidos dispositivos.

**QUINTO:** Que, conforme a lo expuesto, no se verificó el incumplimiento de las obligaciones contractuales de cargo de la Concesionaria.

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 de publicada la presente resolución.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lorena Valdivia', with a long horizontal flourish extending to the left.

**LORENA VALDIVIA**  
Representante  
Concesionaria Vial del Sur S.A.

# OPECOVI S.A.C.

## UNIDAD DE PEAJE UCHUMAYO

### INFORME N° 012-2014/UP.UCHUMAYO

PARA : Lorena Valdivia B.  
Asesora Legal Concesionaria Vial del Sur S.A.

DE : Horacio Suárez M.  
Administrador U.P. Uchumayo

ASUNTO : Reclamo Formato N° 000011

FECHA : Uchumayo, 22 de Junio del 2014

---

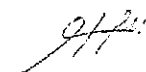
Mediante el presente me dirijo a usted, para informarle del incidente ocurrido en el reclamo del Sr. Usuario Carlos Enrique Escalante Morocco.

Al promediar las 09:00 el Usuario reclama un vuelto que no se le entregó, (estando mi persona presente en caseta), lo cual se procedió a realizar un arqueo de caja a la promotora de servicio delante del usuario, y su caja tuvo una diferencia de S/.5.00 (cinco con 00/100 nuevos soles), el Usuario quería que se le entregue dicho vuelto que era S/. 30.00 (treinta con 00/100 nuevos soles), y solicitó el formato de reclamos y sugerencias, lo cual se le quizo apaciguar y haciéndole entender que dicho vuelto no correspondía, ya que usuario entregó S/. 20.00 (veinte con 00/100 nuevos soles) a la promotora de servicio, dicho monto correspondía en forma exacta a la tarifa de acuerdo a su vehículo: Categoría 05.

**Nota:** El Usuario presentaba duda del billete que entregó; y finalmente se dirigió a oficinas a realizar llenado del formato de reclamos y sugerencia.

Es todo cuanto informo a Ud. para los fines pertinentes.

Atentamente,



**Horacio Suárez M.**  
Administrador de Peaje