

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 01-2014-GG/COVISUR

EXPEDIENTE N° : 05-2013/COVISUR
RECLAMANTE : GUIDO JUAN GUTIERREZ JUAREZ
RECLAMO : RECLAMO DE FECHA 23.12.2013 – CARACOTO

Arequipa, 14 de enero de 2014

VISTOS:

El reclamo interpuesto por el señor Guido Juan Gutiérrez Juárez (el Usuario) con fecha 23 de diciembre de 2013, quien señala haber sido objeto de maltrato por parte del personal de la Unidad de Peaje de Caracoto.

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 23 de diciembre de 2013, el Usuario presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Caracoto, señalando haber sido objeto de maltrato por parte del cajero encargado del cobro del peaje.

TERCERO: Que, el trato inadecuado a los usuarios no se encuentra previsto dentro de los supuestos contemplados en el artículo 4 de el Reglamento, que establece las materias que pueden ser objeto de reclamo. En este sentido, el literal f) del artículo 14 del Reglamento establece que COVISUR declarará la improcedencia de los reclamos, poniendo fin al proceso, cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre tipificado dentro de los supuestos contemplados en el artículo 4 antes citado.

CUARTO: Que no obstante lo indicado, se advierte que el literal e) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN, señala que los usuarios también tienen derecho a una atención adecuada.

QUINTO: Que, según lo informado por el Administrador de la Unidad de Peaje de Caracoto mediante Informe N° 086-2013/UPCI, al momento del cobro del peaje respectivo, el cajero consultó al Usuario sobre el tipo de comprobante de pago que requeriría, sin obtener respuesta alguna, por lo que procedió a emitir la boleta correspondiente. Esto generó la ofuscación del Usuario quien entonces requirió la emisión de una factura, lo que motivó la presentación del reclamo, hecho que fue presenciado por el personal policial a cargo.

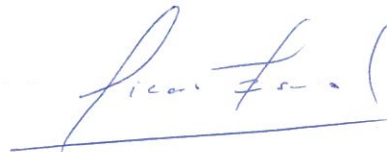
SEXTO: Que, conforme a lo expuesto, no se ha producido un maltrato en contra del Usuario, no habiendo el Usuario acreditado lo contrario.

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por el Usuario.

SEGUNDO: Toda vez que el Usuario no ha consignado su domicilio para efectos de la notificación personal, corresponde notificar la presente resolución conforme a lo dispuesto por el artículo 20.1.3 de la Ley 27444.

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ricardo Escalante Canorio', is written above a horizontal line.

Ricardo Escalante Canorio
Gerente General
Concesionaria Vial del Sur