

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 05-2018-GG/COVISUR

EXPEDIENTE N° : 10-2018/COVISUR
RECLAMANTE : BRUNO FERNANDO LÓPEZ MEDINA
RECLAMO DE FECHA 08.04.2018 – UNIDAD DE PEAJE DE UCHUMAYO

Lima, 25 de abril de 2018

VISTOS:

El reclamo interpuesto por el Sr. Bruno Fernando López Medina (El Usuario) con fecha 08 de abril de 2018, quien señala que la operadora de la caseta de cobro le habría imputado la entrega de una moneda falsa y habría bajado la tranquera ocasionándole daños a su vehículo, por lo que solicita tomar medidas correctivas con el personal y una respuesta formal por parte 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).

En este sentido y de acuerdo a lo dispuesto por el Reglamento, la dependencia competente para 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 08 de abril del 2018, El Usuario presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Uchumayo, manifestando que la operadora de la caseta de cobro le habría imputado la entrega de una moneda falsa, no obstante le otorgó el ticket de pago y activó la luz verde para el paso respectivo, señalando asimismo que al momento de salir, dicha operadora bajó la tranquera raspando la pintura de su vehículo. Por lo antes indicado El Usuario solicita que COVISUR tome medidas correctivas contra dicho personal y se emita una respuesta formal por parte de la empresa.

TERCERO: Que, de acuerdo a la materia del Reclamo, éste se encuentra dentro de los supuestos contemplados en el Literal d) del Artículo 4° del Reglamento.

CUARTO: Que, según ha sido informado por la empresa operadora de la unidad de peaje, la cajera de la caseta de cobranza de la Unidad de Peaje de Uchumayo, advirtió la entrega de una moneda falsa, y al momento de hacer la consulta a El Usuario, éste se habría negado continuando la marcha de su vehículo. Ante dicha situación con la finalidad de evitar el retiro del vehículo, la cajera habría bajado la barrera de seguridad, sin embargo éste continuó su trayecto.

QUINTO: Al respecto, COVISUR, en forma permanente imparte instrucciones a la empresa operadora de las unidades de peaje bajo el ámbito de la Concesión, a efectos de que sus trabajadores brinden una atención adecuada a los usuarios de la vía. Sin embargo, en el presente caso, el personal de la empresa operadora ha actuado de forma contraria a las políticas de nuestra empresa, al ocasionar daños al vehículo de El Usuario.

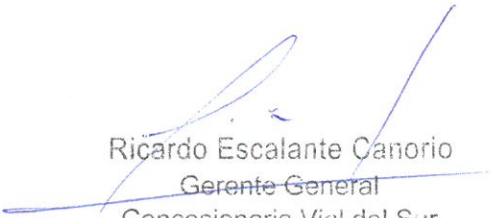
SEXTO: Conforme a lo indicado, expresamos nuestras disculpas a El Usuario por el malestar generado por el personal de la empresa operadora al ocasionar daños leves a su vehículo conforme ha sido señalado en el Considerando Segundo de la presente Resolución, por lo que se ha solicitado a dicha empresa la adopción de las medidas correctivas y disciplinarias necesarias. Asimismo y respecto a los referidos daños, COVISUR procederá a cubrir los costos de la reparación de acuerdo con la evidencia existente, en este sentido se requiere que en el menor plazo posible, El Usuario presente la documentación necesaria para acreditar los daños generados a su vehículo como consecuencia del incidente materia de reclamo.

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

PRIMERO: Declarar **FUNDADO** el reclamo interpuesto por El Usuario.

SEGUNDO: Notificar al Reclamante 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.



Ricardo Escalante Canorio
Gerente General
Concesionaria Vial del Sur