

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 06-2018-GG/COVISUR

**EXPEDIENTE N° : 13-2018/COVISUR**  
**RECLAMANTE : JOSÉ ALEXANDER ORÉ FIGUEROA**  
**RECLAMO DE FECHA 17.06.2018 – UNIDAD DE PEAJE DE PATAHUASI**

Lima, 4 de julio de 2018

### VISTOS:

El reclamo interpuesto por el señor JOSÉ ALEXANDER ORÉ FIGUEROA (el Usuario) con fecha 17 de junio de 2018, quien manifiesta que la operadora de la caseta de cobro en el sentido Arequipa-Juliaca le habría entregado una moneda falsa lo que motivó el pedido del Usuario para que le cambien la moneda, hecho inicialmente negado por la Operadora sin embargo ante la insistencia del Usuario la moneda fue cambiada; asimismo, el Usuario señala que habría recibido un mal trato por parte de la Operadora.

### CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que, con fecha 6 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 17 de junio del 2018, el Usuario presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Patahuasi, manifestando que la Operadora de la caseta de cobro en el sentido Arequipa-Juliaca le habría entregado una moneda falsa de S/ 5.00, lo que motivó el pedido del Usuario para que le cambien la moneda, ante lo cual la Operadora inicialmente negó haberle entregado una moneda falsa sin embargo ante la insistencia del Usuario, la Operadora accedió a cambiarle la moneda.

Asimismo -según refiere el Usuario- la Operadora lo habría amenazado con dar aviso a su superior (del Usuario) por la demora y maltrato (forma inapropiada) que habría recibido del propio Usuario, por lo que el Usuario considera haber recibido un mal trato por parte de la Operadora.

**TERCERO:** Que, de acuerdo a la materia del Reclamo, éste se podría encontrar dentro del supuesto contemplado en el literal c) del Artículo 4° del Reglamento.

**CUARTO:** Que, con relación a la supuesta entrega de una moneda falsa, se debe indicar que la Operadora en ningún momento le hizo entrega de alguna moneda falsa al Usuario. Sin perjuicio de ello y con la finalidad de evitar mayor demora en la atención de cobro de peaje al Usuario, la Operadora procedió a cambiarle la moneda; en este sentido, no existe controversia alguna sobre la devolución correcta del importe que debía entregarse al Usuario como vuelto por el pago del peaje.

**QUINTO:** Que, en lo que respecta al trato personal indebido por parte de la Operadora, debemos señalar que COVISUR ha efectuado las indagaciones y la Operadora ha negado haber incurrido en alguna inconducta o falta de respeto contra el Usuario.

Cabe señalar que con relación a la indicación por parte de la Operadora de “informar al superior o supervisor del Usuario”, dichas palabras no se constituyen, por sí mismas, en una amenaza o en un maltrato al Usuario. Por tanto, el reclamo debe declararse **INFUNDADO**.

**SEXTO:** Finalmente, se debe precisar que COVISUR, en forma continua imparte instrucciones a la empresa operadora de las Unidades de Peaje bajo el ámbito de la Concesión, a efecto que sus trabajadores brinden una atención adecuada a los usuarios de la vía. Siendo que en el caso en cuestión, la colaboradora referida por el Usuario tiene larga experiencia en la atención a los usuarios y no registra antecedentes negativos de esta naturaleza.

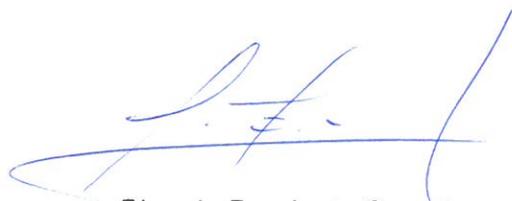
Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

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

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

**TERCERO:** Sin perjuicio de lo resuelto, COVISUR lamenta el mal momento que el Usuario habría pasado en la Unidad de Peaje Patahuasi y reafirma su voluntad de permanente mejora en la atención a los usuarios.

**CUARTO:** 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 notificada la presente resolución.



Ricardo Escalante Canorio  
Gerente General  
Concesionaria Vial del Sur