

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 04-2013-GG/COVISUR

EXPEDIENTE N° : 03-2013/COVISUR-AREQUIPA
RECLAMANTE : VICTOR HUGO SALAS AZA
RECLAMO : RECLAMO DE FECHA 09.06.2013

Arequipa, 03 de julio de 2013

VISTOS:

El reclamo interpuesto por el señor Victor Hugo Salas Aza (Usuario) con fecha 09 de junio de 2013, precisado mediante correo electrónico de fecha 13 de junio de 2013, quien alega el incumplimiento de la Sociedad Concesionaria respecto de la prestación del servicio correspondiente al sistema de comunicación de emergencia en tiempo real (Postes SOS).

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 responsable 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 09 de junio de 2013, el Usuario presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Santa Lucía, señalando un supuesto incumplimiento por parte de COVISUR en la prestación del servicio de grúa, al haber sufrido éste un accidente, así como la inoperatividad del poste de comunicación de emergencias ubicado a la altura de Crucero Alto.

Con fecha 11 de junio de 2013, y conforme a lo dispuesto en El Reglamento, COVISUR solicitó al Usuario el cumplimiento de requisitos de admisibilidad para la presentación de reclamos establecidos en El Reglamento.

Mediante correo electrónico de fecha 13 de junio de 2013, el Usuario precisó que el reclamo se encontraba referido a la inoperatividad del servicio de comunicación de emergencia en tiempo real -Postes SOS, lo que imposibilitó la prestación del servicio de grúa, precisando asimismo la ubicación del Poste SOS correspondiente, y adjuntó una constatación policial respecto de la ocurrencia del accidente del vehículo de su propiedad.

TERCERO: Que, de acuerdo a la materia del Reclamo, este se encuentra dentro de los supuestos contemplados en el Literal c) del Artículo 4 de El 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: El Contrato de Concesión suscrito entre COVISUR y el Estado Peruano, dispone que ésta debe cumplir con los servicios obligatorios previstos en el Contrato, dentro de ellos, el sistema de comunicación de emergencia en tiempo real – Postes SOS.

SEXTO: Al respecto, es preciso establecer previamente la ubicación del Poste de Telefonía SOS que según el Usuario no habría estado operativo. En tal sentido de acuerdo a la referencia señalada por el Usuario, en ese sector se encuentran el poste N° 24 (Km. 189) y el Poste N° 25 (Km.198).

SÉPTIMO: Que, de acuerdo a lo señalado por el Usuario, al intentar hacer uso del servicio, recibió una respuesta de la operadora indicando que éste debía: “dejar su mensaje”, lo que imposibilitó que pudiera solicitar el servicio de grúa del vehículo.

Al respecto y del Reporte de Emergencias por llamadas del Sistema de Comunicaciones de la Central de Emergencia, el día 09 de junio del 2013 no se registró llamada alguna en el Poste de Telefonía SOS N° 24 y Poste de Telefonía SOS N° 25.

Asimismo, una eventual respuesta del sistema en el sentido que el usuario “deje su mensaje” evidenciaría la operatividad de los equipos con que cuenta cada Poste SOS, y significaría una falla momentánea de la cobertura celular brindada por el operador de telecomunicaciones Claro, situación eventual que no resultaría imputable a COVISUR.

Por otro lado, debemos manifestar que el Área de Operaciones de COVISUR ha verificado que ambos Postes de Telefonía SOS se encuentran operativos y en pleno funcionamiento, asimismo se ha realizado una constatación con personal policial de la Comisaría de Santa Lucía, en la cual se verifica la operatividad de los referidos Sistemas de Comunicación, adjuntamos copia de la referida constatación policial.

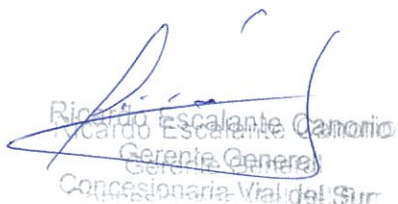
OCTAVO: Por lo expuesto, no se acreditado la falla en el sistema de comunicación de emergencia conforme a lo manifestado por el Usuario, por lo que tampoco es posible determinar un eventual incumplimiento de la Sociedad Concesionaria.

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

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

SEGUNDO: Notificar la presente resolución al Usuario conforme a lo dispuesto por El Reglamento.

TERCERO: Conforme a lo establecido en el Artículo 18° de El Reglamento, se deja constancia que 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.


Ricardo Escalante Canorio
Gerente General
Concesionaria Vial del Sur