

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 005-2012-GG/COVISUR

EXPEDIENTE N° : 002-2012/COVISUR-CARACOTO
RECLAMANTE : JOSUE FARFÁN CRUZ
RECLAMO : RECLAMOS DE FECHAS 29.11.2012 Y 03.12.2012

Arequipa, 18 de diciembre de 2012

VISTOS:

Los reclamos interpuestos por el señor Josué Farfán Cruz (en lo sucesivo el usuario) los días 29.11.2012 y 03.12.2012, a través de la página web de COVISUR y en las oficinas administrativas de COVISUR, respectivamente, alegando que no se habría cumplido con prestar el servicio de auxilio mecánico y que habría sido atendido de forma descortés por el personal a cargo de la Central de Emergencias 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), que rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la publicación del mismo.

SEGUNDO: Que, con fecha 29 de noviembre de 2012, el usuario presentó un reclamo a través de la página web de COVISUR, señalando que el día 24 de noviembre de 2012 el vehículo de placa de rodaje RU-3499 que conducía, sufrió un desperfecto mecánico a pocos kilómetros del distrito de Caracoto, por lo que solicitó a través de la Central de Emergencias de COVISUR se le brinde el servicio de grúa para el traslado del referido vehículo. El usuario indica que debido a la demora en la atención correspondiente, logró hacer funcionar su vehículo hasta una nueva ubicación. En este sentido, el usuario señala que el servicio no fue brindado y que el trato del personal a cargo de la Central de Emergencias de COVISUR habría sido descortés, motivo por el cual presentó el reclamo en mención.

Con fecha 03 de diciembre de 2012, el usuario reiteró el reclamo a través de la mesa de partes de la Oficina Administrativa de COVISUR.

TERCERO: Que, conforme a lo dispuesto en el Artículo 149° de la Ley N° 27444, y toda vez que los reclamos antes referidos guardan conexión entre sí, se dispone su acumulación en un sólo procedimiento. En tal sentido, ambos reclamos serán denominados en adelante, el Reclamo.

CUARTO: 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.

QUINTO: A efectos de poder resolver sobre el fondo del Reclamo, es necesario analizar previamente cuáles son las obligaciones a cargo de COVISUR, establecidas en el Contrato de Concesión de fecha 24 de octubre de 2007 suscrito con el Estado Peruano, en lo sucesivo el Contrato.

SEXTO: De acuerdo a lo establecido en el Literal b) de la Cláusula 8.12 del Contrato, COVISUR se encuentra obligada a prestar el servicio de emergencia de auxilio mecánico para vehículos que hubiesen resultado averiados en la vía.

Al respecto, el Anexo 1 del Contrato establece un plazo máximo de 150 minutos para brindar el servicio de auxilio mecánico en caso este sea solicitado, salvo que sobrevengan circunstancias (emergencias o accidentes) que ocupen los recursos exigidos por el Contrato para tal fin.

SEPTIMO: Que, se ha verificado que el día 24 de noviembre de 2012, la Central de Emergencias recibió la llamada del usuario quien solicitó el servicio de grúa para el traslado de un vehículo averiado, no precisando su ubicación con exactitud, sin embargo referencialmente se pudo determinar que éste se encontraría a la altura de la progresiva del Km. 1349+000.

Conforme se verifica del Informe de la Central de Emergencia de COVISUR y del Reporte de Asistencia Mecánica y Remolque, la llamada del usuario fue recibida por la Central de Emergencia a las 13:10 horas del día 24 de noviembre último, y la grúa enviada a cubrir el servicio a las 13:20 horas, llegando al lugar señalado a las 13:35 horas, no habiéndose encontrado el vehículo en el lugar indicado.

Ante una nueva llamada del usuario minutos más tarde, se le informó que la grúa no lo había encontrado en la ubicación antes señalada, indicando ahora este último que se encontraba referencialmente en el cruce de unas antenas de alta tensión, instruyéndosele nuevamente que permaneciera en dicha ubicación. De la referencia indicada por el usuario, éste se encontraría a la altura de la progresiva del km 1326+000 de la vía Puno – Juliaca, lugar hacia el que se dirigió nuevamente la grúa, no encontrando nuevamente al usuario en la ubicación mencionada. A efectos de intentar localizar al usuario, la grúa de COVISUR regresó nuevamente hasta la primera ubicación señalada en el Km. 1349+000, no encontrando tampoco el vehículo.

Ante dicha situación, la grúa regresó a su base en la unidad de peaje Illpa-Caracoto y reportó el hecho como una falsa alarma. Cabe señalar que el desplazamiento del vehículo que sería remolcado por la grúa de COVISUR, lo que imposibilitó la ubicación del vehículo, ha sido reconocido por el propio usuario en el Reclamo.

OCTAVO: Que, de los hechos señalados se desprende que COVISUR envió el servicio de auxilio mecánico solicitado conforme a los plazos establecidos en el Contrato de Concesión.

NOVENO: Que, respecto a la atención del personal de la Central de Emergencias, es necesario indicar que nuestra empresa ha establecido políticas estrictas al respecto, sin

embargo, en el caso que el personal a cargo de la atención de dicha central hubiera brindado un trato descortés al usuario, COVISUR ofrece las disculpas del caso.

Por lo expuesto, se **RESUELVE**:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por el Reclamante, toda vez que no se han incumplido los plazos establecidos en el Contrato de Concesión para la prestación del servicio de auxilio mecánico.

SEGUNDO: Ofrecer las disculpas del caso al usuario, si consideró que el trato brindado por la operadora de la Central de Emergencias no hubiera sido el adecuado o con la amabilidad y paciencia necesarias para una situación de este tipo y revisará los protocolos de atención de llamadas de emergencia.

TERCERO: Notificar la presente resolución al Reclamante conforme a lo dispuesto por El Reglamento.

CUARTO: Conforme a lo establecido en el Artículo 41° de El Reglamento, se deja constancia que el Reclamante 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.



LORENA VALDIVIA B.
REPRESENTANTE
COVISUR S.A.