



C.00240.12

Lima, 15 de Febrero de 2012

Señor
MICHAELA BEDANO
Dear Funes N° 492, Rio Cuesta, Córdoba
Argentina
Presente.-

Referencia : Resolución de Gerencia N° 003-2012-GG/COVISOL

De nuestra mayor consideración

Es grato dirigirnos a usted para hacerle llegar nuestro cordial saludo y al mismo tiempo notificarle la resolución emitida en atención a vuestro Reclamo interpuesto el día 07 de Febrero de 2012 en la Unidad de Peaje de Pacanguilla.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente



Ing. Patricia Sánchez V.
Gerente General
Concesionaria Vial del Sol S.A.

COCHELLA COSTA S.C.R.L.
Av. Aviación 2491 Lima 41

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 003-2012-GG/COVISOL

EXPEDIENTE N° : 001-2012/PACANGUILLA/COVISOL
RECLAMANTE : MICAELA BEDANO
RECLAMO : MANTENIMIENTO DE LA VIA Y OTROS

Chiclayo, 28 de Febrero de 2012

VISTOS:

El reclamo interpuesto por la usuaria **MICAELA BEDANO** en la unidad de Peaje de Pacanguilla, señalando lo siguiente: la distancia entre unidades de peaje sería inferior a la establecida por ley, un supuesto cobro injustificado de peaje por el cobro de ida y vuelta en la referida unidad de peaje, un mantenimiento deficiente de la vía, una cantidad insuficiente de postes SOS en la vía, mal trato verbal por parte del personal de Concesionaria Vial del Sol S.A, en adelante **COVISOL**, así como la demora en la entrega del Libro de Reclamos para efectuar el reclamo correspondiente.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 05 de enero de 2012 se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Autopista del Sol Tramo Trujillo Sullana, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 067-2011-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.
2. Que, el día 07 de Enero de 2012, la señora **Micaela Bedano**, identificada con Documento de Identidad N° 92.766.936 (en adelante, **la Reclamante**), presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Pacanguilla, señalando las siguientes deficiencias:
 - a) Que la distancia existente entre los peajes sería menor a los 100 Km exigidos mínimamente por una ley, norma que la usuaria no precisó.
 - b) Que el cobro del peaje sería injustificado toda vez que esta incluye el viaje de ida y vuelta, lo cual la usuaria aduce no está justificado por cuanto sólo ella y sus acompañantes viajaban de ida.
 - c) Que el mantenimiento de la vía sería deficiente.

- d) Que la cantidad de los postes SOS existentes en la vía sería insuficiente
 - e) Que el trato del personal de la Concesionara sería deficiente.
 - f) Que el personal se habría negado inicialmente a proporcionarle el Libro de Reclamos.
3. Que, de acuerdo a las materias del Reclamo, éstas se encuentra dentro de los supuestos contemplados en los Literales a) y c) del Artículo 4° del **Reglamento**, referidos a la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura y la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de **COVISOL**.
 4. En este sentido y para poder resolver sobre el fondo del reclamo, es necesario analizar previamente cuáles son las obligaciones de cargo de la Sociedad Concesionaria previstas en el Contrato de Concesión de la Autopista del Sol, tramo Trujillo – Sullana, de fecha 25 de Agosto del 2009, suscrito entre el Estado Peruano y **COVISOL**.
 5. Respecto a la materia del reclamo señalada en el literal a) del numeral 2 precedente, debemos indicar que el Estado Peruano entregó las unidades de peaje de la Concesión a favor de **COVISOL** en las ubicaciones que éstas actualmente presentan, conforme consta de las actas de entrega correspondientes y conforme al detalles previsto en la Cláusula 9.1 del Contrato de Concesión.

En este sentido, la ubicación que éstas tengan actualmente corresponde única y exclusivamente a una decisión del Estado Peruano, por lo que **COVISOL** no tiene ninguna responsabilidad.

6. Con relación a la materia señalada en el literal b) del numeral 2 precedente, debemos indicar que la modalidad en el cobro en un solo sentido en las unidades de peaje de la Autopista del Sol, tramo Trujillo-Sullana fue establecida por el Estado Peruano, correspondiendo a COVISOL continuar aplicando dicho sistema. Cabe señalar asimismo que las tarifas de peaje son evaluadas y verificadas por el Regulador, conforme a lo dispuesto en la normatividad respectiva.

Por otro lado, debemos indicar que de acuerdo a la Cláusula 9.4° del Contrato de Concesión, se efectuará el cobro del peaje en dos sentidos, luego de la culminación de las obras de la segunda calzada de la vía, previstas en el Contrato.

7. Respecto a la materia señalada en el literal c) del numeral 2 precedente, informamos a usted que la Cláusula 7.10 del Contrato de Concesión establece que corresponde al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en su calidad de Concedente, la ejecución de las tareas de rehabilitación de la calzada actual existente, la cual, luego de haber sido rehabilitada, deberá ser entregada a **COVISOL** para su mantenimiento y operación.

En este sentido y considerando que la vía concesionada todavía no ha sido entregada por el Concedente a **COVISOL** conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión para su mantenimiento y operación, no corresponde a nuestra representada la responsabilidad por el estado actual de la vía.

8. Respecto a la materia señalada en el literal d) del numeral 2 precedente, debemos indicar que conforme a lo dispuesto en el acápite ii) del literal a) de la Cláusula 8.12º del Contrato de Concesión, los terminales del Sistema de Comunicación en Tiempo Real de Emergencia (postes SOS) deberán estar ubicados a una distancia máxima de diez (10) kilómetros entre cada uno de ellos. De igual modo, la cláusula antes indicada establece que el referido servicio obligatorio deberá estar en funcionamiento a más tardar a partir del 30 de Marzo de 2012.

En este sentido, **COVISOL** no se encuentra aún obligada a proporcionar dicho servicio a favor de los usuarios de la vía.

9. Respecto a las materias señaladas en los literales e) y f) del numeral 2 precedente, se efectuado una investigación interna de los hechos sucedidos, verificándose que, conforme consta del Informe N° 055-2012/E.P.Pacanguilla así como del acta de constatación policial correspondiente, ambos de fecha 07 de Febrero del 2012, cuyas copias adjuntamos, **la Reclamante** solicitó ser exonerada del pago del peaje porque no tenía dinero en efectivo o que en su defecto se le permitiera vender unos artículos (aretes y pulseras) en las casetas. En este sentido y al haberle indicado la Administradora del Peaje que de acuerdo a ley se encontraba prohibido el comercio ambulatorio en la estación, **la Reclamante** y sus acompañantes insistieron de manera airada en no pagar el peaje, luego de lo cual solicitaron el Cuaderno de Reclamos, el mismo que la administrativa les brindó en el acto, dejando asentado el reclamo que motiva la presente resolución. Conforme

a lo indicado, se concluye que las imputaciones conductuales esgrimidas por **la Reclamante** en su reclamo carecen de sustento fáctico y probatorio.

10. Del análisis de las disposiciones contractuales y legales antes referidas y de las circunstancias acreditadas con el informe y la indicada acta de constatación policial, se desprende que **COVISOL** ha cumplido correctamente con sus obligaciones contractuales conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión.

Por estas consideraciones, y de conformidad con lo establecido en el Reglamento se **RESUELVE:**

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por la señora **MICAELA BEDANO**, referido a un deficiente mantenimiento de la vía, deficiencia en la prestación de los servicios obligatorios y cobro injustificado de peaje, entre otros.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución a **la Reclamante** en la dirección: Dear Funes N° 492, Rio Cuesta, Córdoba - República de Argentina.

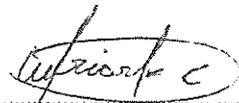
TERCERO: **la Reclamante** podrá interponer Recurso de Reconsideración o Recurso de Apelación contra la presente Resolución y ante el mismo órgano que la expide, dentro de un plazo de 15 días de notificada.



ACTA DE OCURRENCIA DEL SERVICIO

En la CPM Pacanguilla, siendo las 16:20 P.M. horas del día 07 de Febrero del 2012, en circunstancias en que el suscrito se encontraba cubriendo servicio de seguridad (RESGUARDO POLICIAL), en situación de vacaciones en la **ESTACIÓN DE PEAJE PACANGUILLA** perteneciente a la empresa **COVISOL S.A.**, ubicado en Km 725 de la CPN, se constató que se estacionaron dos vehículos a pocos metros de la garita de cobranza de peaje y 2 señoritas quienes manifestaron ser de procedencia argentina se acercaron a la Oficina de Administración pidiendo a la Administradora de turno Sra. IVY BARBOZA TRIGOSO que les ceda el pase libre sin pagar peaje porque no tenían dinero o en todo caso les compre unos artículos que traían (aretes y pulseras) o que se les permitiera ir a vender a las casetas. La Administradora del Peaje, les indicó que se encontraba prohibido el comercio cerca a las garitas de cobranza, procediendo dichas féminas a ofertarle al suscrito la venta aretes y pulseras manifestando en forma mortificadas(molestas) que era un abuso lo que pasaba en el Perú, por cuanto había muchos peajes y que se encontraban a menos de 100 kilómetros y que ellas venían desde argentina y que ya no les alcanzaba el dinero , después solicitaron el Cuaderno de Reclamo la cual la Administrativa les cedió dicho cuaderno, posteriormente pasaron pagando su peaje.

Siendo las 16:35 horas del mismo día se concluyó con la presente diligencia firmando a continuación en señal de conformidad.



CIP.30859270
IRARTE CORONADO WALTER
SOB.
RESPONSABLE DE LA SEGURIDAD

OPECOVI SAC

INFORME N°. 055-2012/E.P. PACANGUILLA

PARA : **SRA. JEANETTE FLORES**
SUPERVISORA OPECOVI S.A.C

DE : **IVY BARBOZA TRIGOSO**
Administrativo de Peaje Pacanguilla

ASUNTO : **INCIDENCIA DE RECLAMO N°008**

FECHA : Pacanguilla, 07 de Febrero del 2.012

Me es grato dirigirme a Usted, al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

1. El día de hoy 07-02-12 a horas 16:20 p.m. se acercaron dos señoritas de nacionalidad Argentina estacionando sus vehículos (2) a la altura de la balanza, indicando que venían de lejos y que no tenía para su peaje.
2. Dicha señoritas traían aretes y pulseras y querían que mi persona les comprara para que así obtuvieran dinero para pagar su peaje o en todo caso que les haga pasar libre por una vía anexa . Les respondí que no tenía dinero y que no estaba autorizada para dar pase libre excepto a los exonerados como son ambulancias, bomberos y policía, pero que si había un pueblo cerca (Pacanguilla) donde podía vender sus cosas que traían.
3. En vista que no les accedí a su petición empezaron a hablar en voz alta que el peaje era caro y no había postes SOS y que cada peaje estaba a menos de 100 Km. Y que quería quejarse. En ese momento solicitaron el Cuaderno de Reclamos pero se le indicó que podía pagar su peaje luego estacionarse adelante y venir a proceder con su reclamo, luego se retiraron conversaron con el policía y nuevamente vinieron, solicitaron el Cuaderno y se le accedió indicando incluso cómo debía de llenar.
4. La señoritas estaban molestas por no darles el pase libre y es por eso que indicaron que no se les quería dar el Cuaderno de Reclamos, en ningún momento se les negó solo se les dijo que paguen su peaje, se estacionaran y luego hicieran su reclamo.
5. Cabe resaltar que dichas señoritas querían pasar gratis, y en venganza escribieron cualquier cosa en el Cuaderno incluso indican que no hay postes SOS, cuando en toda la vía existen postes. Finalmente pagaron.

Es todo cuanto informo a usted;

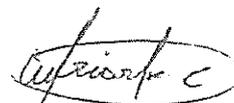
Atentamente,


Ivy Barboza Trigoso
ADMINISTRATIVA
OPECOVI S.A.C

ACTA DE OCURRENCIA DEL SERVICIO

En la CPM Pacanguilla, siendo las 16:20 P.M. horas del día 07 de Febrero del 2012, en circunstancias en que el suscrito se encontraba cubriendo servicio de seguridad (RESGUARDO POLICIAL), en situación de vacaciones en la **ESTACIÓN DE PEAJE PACANGUILLA** perteneciente a la empresa **COVISOL S.A.**, ubicado en Km 725 de la CPN, se constató que se estacionaron dos vehículos a pocos metros de la garita de cobranza de peaje y 2 señoritas quienes manifestaron ser de procedencia argentina se acercaron a la Oficina de Administración pidiendo a la Administradora de turno Sra. IVY BARBOZA TRIGOSO que les ceda el pase libre sin pagar peaje porque no tenían dinero o en todo caso les compre unos artículos que traían (aretes y pulseras) o que se les permitiera ir a vender a las casetas. La Administradora del Peaje, les indicó que se encontraba prohibido el comercio cerca a las garitas de cobranza, procediendo dichas féminas a ofertarle al suscrito la venta aretes y pulseras manifestando en forma mortificadas(molestas) que era un abuso lo que pasaba en el Perú, por cuanto había muchos peajes y que se encontraban a menos de 100 kilómetros y que ellas venían desde argentina y que ya no les alcanzaba el dinero , después solicitaron el Cuaderno de Reclamo la cual la Administrativa les cedió dicho cuaderno, posteriormente pasaron pagando su peaje.

Siendo las 16:35 horas del mismo día se concluyó con la presente diligencia firmando a continuación en señal de conformidad.



CIP.30859270
IRIARTE CORONADO WALTER
SOB.
RESPONSABLE DE LA SEGURIDAD