

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 001-2014-GG/COVISOL

**EXPEDIENTE N° : 001-2014/PIURA/COVISOL**

**RECLAMANTE : EDUARDO TIMANA PAZ**

**MATERIA : OMISION DE SERVICIO DE AUXILIO MECANICO**

Chiclayo, 27 de Enero de 2014

### **VISTOS:**

El reclamo interpuesto por el señor **EDUARDO TIMANA PAZ** en adelante **EL RECLAMANTE**, la omisión de la prestación del servicio de auxilio mecánico.

### **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 15 de Enero de 2014, **EL RECLAMANTE**, identificado con DNI N° 02899181, presentó un reclamo en la Estación de Peaje de Piura - Sullana, señalando que no se le brindó el servicio de auxilio mecánico a su vehículo averiado.
3. Con fecha 17 de Enero de 2014, el Concesionario cursó al **RECLAMANTE** la Carta C.000059-2014-COVISOL, a fin que subsane determinados requisitos de admisibilidad previstos en El Reglamento; los mismos que fueron absueltos con la Carta N° 001-2014-C/ETP el 18 de Enero de 2014, por lo que el reclamo se encontraba expedito para su evaluación sobre el fondo mediante la expedición de la resolución pertinente.
4. Que, de acuerdo a la materia del Reclamo, este se encuentra dentro de los supuestos contemplados en el Literal c) del Artículo 4º del Reglamento, referidos a

la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de COVISOL.

5. 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 Concesionaria Vial del Sol S.A.

Al respecto, la Cláusula 8.12<sup>o</sup> del Contrato de Concesión establece que los Servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO, serán los siguientes:

8.12 Servicios que se implementarán en forma gratuita y según la regulación indicada en esta Cláusula:

(...)

iv) Servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, **hasta la estación de servicio más próxima**, no debiendo exceder de cien (100) kilómetros.

(...)

- 8 Conforme a lo anterior y según se desprende de lo indicado por **EL RECLAMANTE**, el Informe N° 12-2014-PEAJE SULLANA- OPECOVI, Constatación Policial de fecha 15 de Enero de 2014 y Declaración Jurada del Sr. Elvis Alberto Paz Iñonán, chofer de la grúa enviada a auxiliar al **RECLAMANTE** (cuyas copias se adjuntan a de la presente resolución), producida la avería en el Km 1024, el usuario pretendió ser trasladado a la Estación de Servicio “San Jose” sita en el Km 1003, la cual se encontraba más alejada del lugar del incidente que la Estación de Servicio “PETROAMERICA” sita en el km 1027 o en su defecto hasta la Unidad de Peaje Piura Sullana (Km 1018+710), siendo esta última opción la aceptada telefónicamente por el **RECLAMANTE**.
- 9 Ante la propuesta final de traslado del Concesionario, mediante los documentos antes indicados, está probado que el **RECLAMANTE** se negó a ser auxiliado por la grúa enviada con ese fin, sino que optó por ser remolcado por un tercero con dirección a la Unidad de Peaje Piura Sullana, con el fin de exigir nuevamente ser trasladado esta vez a la ciudad de Piura, bajo amenaza de interponer un reclamo.

- 10 En efecto, mediante la Constatación Policial adjunta, se acredita que nuevamente el **RECLAMANTE**, exigió el traslado de su vehículo a la Ciudad de Piura, todo ello a pesar que la estación de servicio más cercana a la Unidad de Peaje Piura Sullana seguía siendo la Estación de Servicio “PETROAMERICA” por encontrarse a sólo 09 kilómetros de distancia mientras que la Estación de Servicio “San Jose” se encuentra a 15 kilómetros.
- 11 De lo anterior, se tiene que el usuario pretendió ser trasladado, no a la Estación de Servicio más cercana al lugar de la avería o en su defecto donde se encontraba su vehículo en la Unidad de Peaje Piura Sullana, sino a otra estación más alejada elegida por el **RECLAMANTE** en forma unilateral.
- 12 Al respecto y del análisis del inciso iv), literal a) de la Cláusula 8.12 del Contrato de Concesión citado anteriormente, se tiene que el Concesionario **sólo está obligado a trasladar los vehículos averiados de los usuarios hasta la estación de servicio más cercana** al lugar del incidente y siempre que no exceda una distancia de 100 km. En este sentido y conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, se le informó al usuario que, toda vez que su vehículo se encontraba en el Km 1024, correspondía el traslado a la estación de servicio más cercana, es decir, a la Estación de Servicio “PETROAMERICA” ubicada en el km 1027 o en su defecto hasta la Unidad de Peaje Piura Sullana (Km 1018+710).
- 13 Asimismo y mediante Resolución N° 016-2011-TSC-OSITRAN de fecha 25 de Octubre de 2011, el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN resolvió que los usuarios no pueden exigir a la entidad prestadora cumplir mayores obligaciones que las estipuladas en forma taxativa, sea en virtud del Contrato de Concesión en particular, o en aplicación de las leyes y demás normas jurídicas aplicables sobre la materia en general:
- “El usuario de redes viales concesionadas no puede exigir que se le apliquen tarifas diferenciadas, si el Contrato de Concesión reconoce su establecimiento como una potestad de la entidad prestadora”.***

De lo anterior y por interpretación analógica, se colige que los usuarios no pueden obligar a COVISOL a remolcar vehículos averiados a estaciones de servicio en forma indiscriminada sino sólo a la estación más próxima al lugar de la avería y siempre que no se exceda una distancia de 100 km.

- 14 En este sentido, el Literal c) del Artículo 40º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, dispone que **COVISOL** declarará la improcedencia de los reclamos cuando estos sean jurídicamente imposibles.
- 15 Del análisis de las pruebas, disposiciones contractuales y legales antes referidas, se desprende que fue el propio **RECLAMANTE** quien se negó a que **COVISOL** le brinde el servicio de auxilio mecánico, por lo que el accionar del Concesionario se ha conducido en estricto cumplimiento de sus obligaciones conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión de la Autopista del Sol, Tramo Trujillo Sullana.

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

**PRIMERO:** Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por **EL RECLAMANTE**, referido a una presunta omisión de la prestación del servicio de auxilio mecánico.

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

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