

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 001-2018-GG/COVISOL

EXPEDIENTE N° : 001-2017/CHICAMA/COVISOL

RECLAMANTE : INVERSIONISTAS ASOCIADOS CIENFUEGOS S.A.C.

RECLAMO : SUPUESTO MALTRATO DE USUARIO

Chiclayo, 24 de enero de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por don **LENNY ALLAN CIENFUEGOS PASTOR** como representante legal de la empresa **INVERSIONISTAS ASOCIADOS CIENFUEGOS S.A.C.**, por el cual señala haber recibido un trato hostil por parte del personal encargado de cobro de peaje y;

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, con fecha 03 de enero de 2018 don **LENNY ALLAN CIENFUEGOS PASTOR** identificado con DNI N° 19333869 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Chicama, señalando haber recibido un trato hostil y ofensivo por parte del personal encargado del cobro de peaje, ya que al momento del pago de tarifa le indicaron de mala manera que no había sencillo para dar vuelto, siendo esto un trato reiterativo.

Mediante correo electrónico de fecha 4 de enero del 2018, COVISOL requirió al reclamante el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad omitidos, conforme a lo previsto en el reglamento.

Mediante comunicación electrónica de fecha 8 de enero de 2018, el reclamante cumple con acreditar la representación legal correspondiente y reitera reclamo por trato hostil y ofensivo además indica que formato de reclamo no presenta numeración.

3. Que, observando la materia de reclamo, así como el correo electrónico de subsanación de requisitos de admisibilidad, se advierte que este no constituye ni se subsume expresamente dentro de los supuestos de procedencia de los reclamos, previstos en el artículo 4 del Reglamento. Es decir, la causa de reclamo radica en cuestionar una supuesta actitud hostil del personal de cobro de peaje al no ofrecer sencillo en forma

inmediata al momento de la entrega del vuelto por el pago de tarifa, al solicitar un billete de baja denominación para el cobro de la tarifa. Sin embargo, tal hecho, de producirse efectivamente, no se encuentra previsto dentro de la lista de causales establecidas en el referido artículo. Las obligaciones a las que está sujeto el Concesionario se encuentran expresamente previstas en el contrato de concesión suscrito con el Estado Peruano, así como en las normas legales aplicables. Así, no se identifica que la falta de sencillo para el cobro del peaje, no implica una vulneración de las obligaciones del Concesionario en la prestación de los servicios previstos en el Contrato de Concesión y conforme a los supuesto taxativos del art. 4 del Reglamento.

4. Por otro lado, el reclamante aduce una supuesta conducta hostil repetitiva de parte no solo de la encargada del cobro del peaje en la oportunidad del reclamo, sino de los diversos operadores de tales estaciones, al efectuar el cobro de la tarifa cada vez que este circula por las estaciones de las que somos concesionarios. En tal sentido, es pertinente mencionar que no se advierte una adecuada identificación sobre en qué habría consistido el trato hostil hacia el usuario, es decir no hay una descripción de situación o hecho que razonablemente pueda entenderse o connotarse como actitud que suponga un trato hostil y ofensiva para con el usuario.

De igual modo, tampoco existe referencia concreta alguna aportada por el reclamante que permita crear convicción sobre el extremo de una supuesta reiteración en las supuestas conductas hostiles a las que hace referencia. Por el contrario, no existe a la fecha reclamo alguno que haya sido presentado ante la concesionaria por la causal que aduce el reclamante, supuesto tratamiento hostil de forma generalizada por parte del personal a cargo del cobro de la tarifa.

En concordancia con lo anterior, es preciso indicar que efectuado la investigación de los hechos en cuestión, se ha constatado con el **Informe N° 006-2017-U.P. CHICAMA-ADM** (documento que forma parte integrante de la presente resolución como Anexo I), que el usuario reclamante al pagar con un billete de cien soles se le solicitó si tenía un billete de menor denominación para pagar su peaje, sin que haya habido un trato hostil de parte del personal de cobro ni que se le haya faltado el respeto; de otro lado es de señalar que se ha requerido a los operadores de peaje en general tener mayor cuidado en la disposición de sencillo para entregar vueltos a los usuarios por pago de peaje, a fin de evitar la ocurrencia de episodios como el surgido.

Siendo así, en este extremo, el reclamo tampoco se subsume en ninguno de los supuestos de procedencia establecidos en el art. 4° del Reglamento de reclamos precitado.

5. En este sentido el literal f) del artículo 14 del Reglamento, dispone que COVISOL declarará la improcedencia de los reclamos, poniendo fin al procedimiento en caso el

objeto del reclamo interpuesto no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4 del Reglamento.

6. Asimismo, es conveniente informar que en lo referente a la falta de foliado del formato de reclamo, esto no constituye un elemento de desvalor de lo reclamado en tanto el registro del reclamo se mantiene y posee numeración asignada conforme al ingreso de cada reclamo, al mismo tiempo indicar que el sistema de registro utilizado se encuentra aprobada por el OSITRAN al estar conforme a lo previsto en el numeral 1 del artículo 37 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (Resolución de Consejo Directivo N° 19-2011-CD-OSITRAN).

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo establecido en el Reglamento

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por don **LENNY ALLAN CIENFUEGOS PASTOR** como representante legal de la empresa **INVERSIONISTAS ASOCIADOS CIENFUEGOS S.A.C.** sobre trato hostil por parte del personal encargado de cobro de peaje.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución en la dirección electrónica consignada por el reclamante, y en la que COVISOL está autorizada efectuar la correspondiente notificación en: psandrea8@hotmail.com

TERCERO: El Reclamante podrá interponer recurso de reconsideración o 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 Villafuerte
Gerente General
Concesionaria Vial del Sol S.A.

INFORME Nº 006-2017-U.P. CHICAMA-ADM

A : Dr. Ángel Cubas Barboza
Asesor Legal OPECOVI SAC

DE : Bernardo Azabache Asmat
Administrativo U.P. Chicama

ASUNTO : RECLAMO

FECHA : Chicama, 03 de enero del 2017.

.....

En relación al asunto de la referencia tengo a bien informarle lo siguiente:

Que el día de hoy 03-01-2018 a las 18:20 horas el Sr. Lenny Allan Cienfuegos Pastor de la empresa INVERSIONISTA ASOCIADOS CIENFUEGOS SAC de RUC 20560164069 e identificado con N° de DNI 19333869 acompañado de su abogada se acercaron a la oficina administrativa y asentaron su reclamo, mencionando que al pasar con su vehículo de placa T4L-233 a las 07:52 horas pagaron la tarifa del peaje con billete de s/ 100.00 soles y que la Srta. Esthefany Cerna Paz quien atendía en la vía 103 en reiteradas veces se siente maltratado haciéndole referencias que no tiene sencillo de manera hostil.

El administrativo de turno Sr. Gustavo Velásquez Llontop, indica que el usuario se acercó a oficina y manifestó que su reclamo por mala atención lo haría de manera virtual porque estaba apurado.


Se le consultó a la Srta. Esthefany Cerna Paz sobre lo sucedido y contestó que le solicito si tenía un billete de menor denominación para pagar su peaje, el usuario contesto que no tenía y ella le indico que le completaría su vuelto con monedas de S/ 5.00 soles y que en ningún momento le faltó el respeto al usuario.

Observo que la hoja del libro de reclamaciones no tenía folio y que presentaría a indecopi el reclamo.

Se adjunta formato de reclamo para su trámite correspondiente.

Es todo cuanto informo a Ud., para su conocimiento, control y seguimiento.

Atentamente


Bernardo Azabache Asmat
Administrativo
OPECOVI S.A.C.

c.c.: Archivo
Asesor Legal