

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 0012-2018-GG/COVISOL

EXPEDIENTE N° : 002-2018/BAYOVAR/COVISOL
RECLAMANTE : LAURA MELENDRES MELENDRES
RECLAMO : SERVICIO DE REMOLQUE

Chiclayo, 4 de diciembre de 2018

VISTO:

El reclamo interpuesto por el señor **ESTEBAN JHONATAN MELENDRES CHINGUEL** en nombre de **LAURA MELENDRES MELENDRES**, con relación al servicio de traslado de vehículo pesado por falla mecánica.

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 14 de noviembre de 2018, el señor **ESTEBAN JHONATAN MELENDRES CHINGUEL** identificado con DNI N° 84866801, conductor del vehículo de placa C7W-813, en representación de **LAURA MELENDRES MELENDRES** identificada con DNI N° 02871895, presentó un reclamo en la Unidad de Peaje de Bayóvar, señalando que solicitó el servicio de traslado vehicular a la ciudad de Piura, pero que éste no fue prestado porque la mencionada unidad de peaje no contaba con grúa para remolcar vehículo cuyo peso con carga equivalía a 48 toneladas.
3. Que, habiéndose omitido información en el formulario de reclamo, mediante comunicación electrónica de fecha 16 de noviembre 2018 se requirió el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad previstos en el art. 10° del Reglamento. Siendo esto así, mediante comunicación electrónica de fecha 18 de noviembre de 2018, **LAURA MELENDRES MELENDRES** (en adelante, la "reclamante"), cumple con acreditar los requisitos de admisibilidad exigidos, manifestado que era la propietaria el vehículo de C7W-813 de tipo camión marca Volvo, y que se apersonaba como la usuaria reclamante reiterando los hechos señalados en el formato de reclamación.
4. Que, de la información manifestada por la reclamante, se colige que la materia del reclamo recae sobre el literal b) del art. 4 del Reglamento referido a los reclamos



relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios de COVISOL, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.

5. En ese sentido, para resolver sobre el fondo del reclamo, es necesario analizar cuales son las obligaciones a cargo de COVISOL, previstas en el Contrato de concesión de la Autopista del Sol Tramo Trujillo – Sullana, de fecha 25 de agosto de 2009.
6. Al respecto, debemos precisar que de conformidad con numeral iv del literal a) de la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión, COVISOL tiene la obligación de proporcionar el servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía hasta la estación de servicio más próxima. Del mismo modo, se debe tener en cuenta que el servicio en cuestión debe ser prestado observando los parámetros establecidos en las Sección 4 del Anexo I del Contrato de Concesión.
7. Ahora bien, conforme a lo citado precedentemente, una vez solicitado el servicio de traslado de vehículos, la grúa ubicada en la Unidad de Peaje de Bayóvar fue enviada inmediatamente al lugar donde se encontraba el vehículo de la reclamante; no obstante, una vez que el personal a cargo del traslado de vehículos llegó al lugar de la avería, verificó que la unidad se encontraba con carga, y según lo manifestado por la reclamante, la unidad tenía un peso aproximado de 48 toneladas.
8. Siendo esto así, es preciso mencionar que, cualquier vehículo deberá encontrarse descargado para su traslado, no existiendo posibilidad alguna que COVISOL realice el traslado de camiones con carga incluida por medidas de seguridad durante el traslado, así como evitar dañar la carga que el vehículo contiene, información que fue indicada a la reclamante.
9. A pesar de ello, se ofreció a la reclamante una grúa de mayor capacidad con la finalidad de brindarle el servicio; no obstante, la reclamante exigió que su vehículo debía ser trasladado con carga incluida y que este no debía ser solo hasta la próxima estación de servicio, sino que estaba en el derecho de ser trasladado hasta la ciudad de Piura. En efecto, a pesar que el personal de COVISOL ofreció trasladarlo reiteradas veces, la reclamante se negó a hacer uso del servicio toda vez que no estaba dispuesto a ser remolcado únicamente a la estación de servicio que este más próxima al lugar de la avería.
10. En ese sentido, de todo lo expuesto se concluye lo siguiente: (i) El servicio de traslado de vehículos se ofreció a la reclamante en el tiempo oportuno, de conformidad con el numeral iv del literal a) de la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión y (ii) la reclamante se negó hacer uso del servicio de traslado de vehículos dentro de los términos estipulados en el Contrato de Concesión, y en

P

observancia de parámetros de seguridad; por tanto, el reclamo formulado carece de sustento.

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

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por **LAURA MELENDRES MELENDRES** con relación al servicio de traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución en la dirección consignada por el reclamante, y en la que COVISOL está autorizada efectuar la correspondiente notificación: lauramelendres@gmail.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.