

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N. 0019-2019.CC/COVISOL

EXPEDIENTE N° : 003-PÁGINA WEB-2019-COVISOL
RECLAMANTE : TONY NORIEGA CONTRERAS
RECLAMO : ENTREGA DE VUELTO CON SUPUESTO BILLETE FALSO

Chiclayo, 17 de diciembre de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por don **TONY NORIEGA CONTRERAS**, mediante el cual indica que se le ha entregado el vuelto de pago de tarifa de peaje, con un billete falso, 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-CDOSITRAN, (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 29 de noviembre de 2019 Don **TONY NORIEGA CONTRERAS** identificado con DNI N° 41454466 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo mediante libro de reclamaciones de la página web, señalando que el 28 de noviembre del presente año a las 16:32:38 horas, al realizar su pago de tarifa en la unidad de peaje de Chicama, la cajera de turno Correa Guzmán Tatiana le habría entregado el vuelto con un billete falso de cincuenta (S/. 50.00) soles.
3. Que, observando la materia de reclamo, ésta se encuentra relacionada al supuesto referido a daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo contemplado en el Literal d) del artículo 4 del Reglamento.
4. Conforme con lo anterior, se debe considerar en primer orden que, versando el reclamo sobre una supuesta entrega de vuelto con billete falso, se entiende que estaría produciéndose un posible perjuicio económico, en tal sentido podemos inferir que el fin buscado por el reclamante se dirige a que se realice el cambio del billete falso por uno válido y de la misma denominación.
5. Sin embargo, antes corresponde determinar que dicho perjuicio económico por entrega de billete falso, pueda y deba ser imputable a COVISOL. Para tal efecto, es conveniente analizar que, desde el momento en que se habría producido la entrega de billete falso - esto es 16:32 horas del 28 de noviembre de 2019 - hasta el momento de reclamo, ha existido un tiempo amplio de poder de disponibilidad sobre el billete por parte del usuario, periodo en que el billete ha estado expuesto a múltiples transacciones y cambios, lo que definiría la imposibilidad de determinar que el billete que indica el usuario como falso haya sido entregado en la unidad de peaje.
6. En relación a lo anterior, se debe indicar que, si bien el Reclamante ha dejado la serie del billete en calidad de prueba; no obstante, ello no constituye un elemento idóneo para acreditar certeza de que éste billete realmente haya sido entregado en la referida unidad de peaje, más aún cuando existe la recomendación a los usuarios

mediante aviso, de que antes de retirarse de caseta verifique vuelto y comprobante de pago, más aún cuando en éste último aparecen números telefónicos para una respuesta inmediata. Eso atiende a su vez aun deber de diligencia razonable por parte del usuario.

7. En concordancia con lo señalado, es conveniente tener en consideración lo precisado por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, que mediante Resolución de fecha 05 de octubre de 2012 recaída en el Expediente No 052-2U2-TSC-OSITRAN, ha señalado que en aplicación del artículo 1331 del Código Civil, que establece que la prueba de los daños y perjuicios corresponde al perjudicado por la inexecución de una obligación o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso. En tal sentido, el usuario debe probar que el perjuicio económico por una aparente entrega de un billete falso como vuelto se produjo efectivamente en la unidad de peaje y que es responsabilidad de la entidad prestadora.


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

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por **TONY NORIEGA CONTRERAS**, mediante el cual indica que se le ha entregado el vuelto de pago de tarifa de peaje, con un billete falso.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución en la dirección de correo electrónica consignada por el reclamante, y en la que COVISOL se encuentra autorizado a efectuarla correspondiente notificación en: tonynoriega.222@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 Sanchez Villafuerte
Gerente General
Concesionaria Vial del Sol S.A.



REGISTRO VIRTUAL DE RECLAMO COVISOL S.A.

CÓDIGO DE RECLAMO : 01081
FECHA : 29/11/2019 10:33:39
NOMBRES Y APELLIDOS : Tony noriega contreras
DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 41454466
RUC : 20480582561
RAZÓN SOCIAL : Transportes pakatnamu sac.
CORREO ELECTRÓNICO : tonynoriega.222@gmail.com
DIRECCIÓN : tonynoriega.222@gmail.com
TELÉFONO : 942026714
RECLAMO : La entrega devillote falso de s50 vuelto peaje chicana fecha 28 11 19. 16:32:38 cajero Correa Guzmán Tatiana serie del billete falso B0331602A.espero pronta respuesta.

INFORMACIÓN LEGAL:

La tramitación de su reclamo se efectuara conforme al 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, siendo que de advertirse la omisión de algún requisito de admisibilidad de acuerdo art. °13 del Reglamento, usted contará con dos días hábiles para su subsanación. En cualquiera de los casos los reclamos serán resueltos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, sin embargo, previa decisión motivada, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles en los casos que sean considerados particularmente complejos.
