

Danae Arana Tafur

De: Angel Cubas
Enviado el: lunes, 12 de octubre de 2020 5:40 PM
Para: endercharly@hotmail.com
Asunto: Notificación de Resolución de Gerencia N.º 040-2020-GG/COVISOL
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN DE GERENCIA N 40-2020-gg-covisol.pdf

Chiclayo, 12 de octubre de 2020

Señor
ENDER JAMBILICO LA CHIRA MORENO

Presente. -

Referencia : Reclamo Electrónico N.º 1095; 1096 y 1097

Asunto : **Notificación de Resolución de Gerencia N.º 040-2020-GG/COVISOL**

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted para saludarlo y al mismo tiempo notificarle la respuesta al reclamo interpuesto el 21 de septiembre de 2020, mediante el libro de reclamaciones de la Página Web COVISOL.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Abg. Angel Cubas
Asesor Legal
COVISOL S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N.º 040-2020-GG/COVISOL

EXPEDIENTE N° : 007-2020/PÁGINA WEB/COVISOL
RECLAMANTE : ENDER JAMBILICO LA CHIRA MORENO
RECLAMO : ENTREGA DE VUELTO CON SUPUESTA MODENA FALSA

Chiclayo, 29 de noviembre de 2019

VISTO:

El reclamo interpuesto por **ENDER JAMBILICO LA CHIRA MORENO** en el cual indica que, se le ha entregado el vuelto de pago de tarifa de peaje, con una moneda falsa, 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 21 de septiembre de 2020 **ENDER JAMBILICO LA CHIRA MORENO** identificado con DNI N.º 03649926 (en adelante, el Reclamante), formuló un reclamo mediante el libro de reclamaciones de la página web de COVISOL, generando tres formatos de reclamación electrónica signados con los códigos de registro: 01095; 01096 y 01097; todos ellos presentados en el mismo día y referidos al hecho en común de que al realizar el pago de tarifa en la unidad de peaje de Sullana, la cajera de turno Cinthia Adanaque Piedra le habría entregado el vuelto con una moneda falsa de cinco (S/. 5.00) soles, de lo que se percató cuando al retorno, intento pagar peaje con dicha moneda indicándole en caseta que era falsa.
3. Se debe advertir en primer orden que, el reclamo presentado ha sido desarrollado por el Reclamante en tres formatos de reclamación electrónica aludiendo a una circunstancia común, en específico al hecho de haber recibido un vuelto de pago de peaje con moneda falsa; así también es conveniente advertir que, los reclamos han sido presentados por el mismo usuario en un trámite de la misma naturaleza procedimental, por lo que de darse eventuales respuestas a cada reclamación evaluaría las mismas consideraciones y razones.
4. Frente a la circunstancia descrita, es conveniente tener a la vista – de acuerdo al artículo II del Título Preliminar del Reglamento de Reclamos –, la aplicación supletoria de normas que contengan principios, que orienten a un procedimiento célere y evite ambigüedades, en específico para este caso es oportuno la

observancia del principio de Celeridad Procesal¹ y el de Concentración², en virtud de los cuales los trámites deben ser dinámicos evitando actuaciones procesales de mero formalismos, tendiendo en lo posible a que las reclamaciones sean solucionadas en la reducción de actos a fin de **evitar notificaciones o valoraciones repetitivas e innecesarias.**

5. En este sentido se debe observar que, el artículo 160³ del T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, dispone que la autoridad responsable tiene la facultad para disponer la acumulación de procedimientos en trámites que guarden conexión, que como en el presente caso es evidente que existe conexión de la materia, las pedidos de reclamos no son incompatibles y corresponden al mismo tipo de procedimiento; por lo que corresponde proceder a su acumulación de los reclamos en cuestión, a fin de otorgarse una sola respuesta.
6. Definido lo anterior, debemos precisar que la materia de reclamación 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.
7. En efecto, conforme se lee del reclamo, se puede entender que se estaría produciéndose un posible perjuicio económico, por la supuesta entrega de una moneda falsa, hecho que se imputa a la cajera de cobro de peaje.
8. En este sentido, corresponde determinar que dicho perjuicio económico por entrega de moneda falsa, pueda ser imputable a COVISOL (a través del servicio de cobro en peaje), para tal efecto es conveniente considerar que – según indica el reclamante –, éste se percata que el vuelto por pago de peaje habría tenido una moneda falsa, cuando efectúa su retorno por el peaje, esto es un lapso de tiempo más menos considerable desde el momento en que recibió el vuelto con la supuesta moneda falsa.
9. Como es de notar, ciertamente el Reclamante no detecta de forma inmediata la condición de falsa de la moneda, sino que lo hace tiempo en tiempo posterior,

¹ 1.9. **Principio de celeridad.**- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento. (T.U.O. del Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS).

²**Artículo 64.- Principios generales aplicables a los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados**

64.1 En la tramitación de los procedimientos de reclamaciones interpuestas por los usuarios de los servicios públicos regulados, rigen los siguientes principios:

(...)

b. **Principio de concentración procesal:** Las reclamaciones de los usuarios deben ser atendidas y solucionadas tendiendo a una reducción de los actos procesales, sin afectar el derecho al debido procedimiento.

³ **Artículo 160.- Acumulación de procedimientos.**

La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión. (T.U.O. del Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS).

cuando realiza su retorno por la unidad de peaje de Sullana, lo cual supone que ha existido un tiempo amplio de poder de disponibilidad sobre la denominación de la moneda por parte del usuario, periodo en que la moneda ha estado expuesto a múltiples transacciones y cambios, definiendo ello la imposibilidad de determinar que la moneda en cuestión sea la misma que haya sido entregada en la unidad de peaje.

10. En relación a lo anterior, no se observa un elemento idóneo para acreditar certeza de que la moneda verdaderamente 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 su vuelto y comprobante de pago, consignándose en éste último aviso números telefónicos para una respuesta inmediata.
11. Conforme lo expuesto, se tiene en consideración lo señalado por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, 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, establece que la prueba de los daños y perjuicios corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso; en tal sentido el usuario debió probar que el perjuicio económico por una aparente entrega de moneda falsa como vuelto, se produjo verdaderamente en la unidad de peaje y que es responsabilidad de la entidad prestadora, circunstancia que no se ha llegado acreditar efectivamente.


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

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por **ENDER JAMBILICO LA CHIRA MORENO** en el cual indica que, se le ha entregado el vuelto de pago de tarifa de peaje, con una moneda falsa.

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: endercharly@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 V.
Gerente General
Concesionaria Vial del Sol S.A.