

**EXPEDIENTE** : 115-2019-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : ROBERTO SALVATIERRA ULLOA  
**ENTIDAD PRESTADORA** : CONCESIONARIA VÍAL DEL SOL S.A.  
**ACTO APELADO** : Resolución de Gerencia N° 002-2019/GG/COVISOL

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de febrero de 2020

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo al no encontrarse acreditado que el daño ocasionado al vehículo del usuario resulte atribuible a algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.*

#### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor ROBERTO SALVATIERRA ULLOA (en adelante, señor SALVATIERRA o apelante) contra la decisión contenida en la Resolución de Gerencia N° 002-2019/GG/COVISOL, emitida por CONCESIONARIA VÍAL DEL SOL S.A. (en adelante, COVISOL o Entidad Prestadora); y,

#### CONSIDERANDO:

##### I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 7 de marzo de 2019, el señor SALVATIERRA formuló un reclamo contra COVISOL manifestando lo siguiente:
  - i.- Aproximadamente a las 14:20 horas del 7 de marzo de 2019, pasó por la estación de Peaje Sullana de la vía concesionada a COVISOL y algunos kilómetros después una piedra impactó el parabrisas de su vehículo rompiéndolo.
  - ii.- Por tal motivo se comunicó telefónicamente con personal de COVISOL, quienes le indicaron que el referido incidente calificaba como un hecho fortuito, por lo que la Entidad Prestadora no resultaba responsable del daño producido, pese a que es obligación de COVISOL mantener limpia la vía concesionada.

- iii.- Solicitó a COVISOL copia del video grabado por las cámaras de la estación de Peaje Sullana en el cual se puede apreciar que en dicho punto de la vía el parabrisas de su vehículo se encontraba en buen estado.
      - iv.- En atención a lo expuesto, COVISOL debe asumir el costo de un parabrisas nuevo.
2. Mediante Carta N° 00398-2019-COVISOL notificada el 12 de marzo de 2019, COVISOL le requirió al señor SALVATIERRA información adicional sobre los hechos materia de reclamo a efectos de evaluar adecuadamente el caso.
3. Mediante correo electrónico de fecha 14 de marzo de 2019, el señor SALVATIERRA presentó un escrito señalando lo siguiente:
  - i.- El 7 de marzo de 2019 se desplazaba por la vía concesionada desde la ciudad de Sullana con dirección a la ciudad de Piura, pasando por la estación de peaje Sullana aproximadamente a las 14:21 horas, encontrándose en ese momento el parabrisas de su vehículo en buen estado.
  - ii.- Algunos minutos después de haber pasado por el referido peaje, pudo observar la presencia de pequeñas piedras dispersas sobre la vía, por lo que disminuyó la velocidad; no obstante, por motivos que desconoce, una de dichas piedras impactó contra su parabrisas provocado que la luna se rajara.
  - iii.- Posteriormente, se comunicó con personal de COVISOL a fin de que le brindaran una solución; sin embargo, se le indicó que al tratarse de un hecho fortuito, la Entidad Prestadora no resultaba responsable del daño ocurrido.
  - iv.- Al consultar cómo podía formular un reclamo, se le informó que el único lugar en el cual podía formularlo era en el peaje Sullana, no existiendo otra plataforma física o virtual para ello.
  - v.- Al apersonarse a la indicada estación de peaje no se le quiso entregar el Libro de Reclamaciones, intentando el personal de COVISOL disuadirlo de presentar su reclamo; sin embargo, ante su insistencia, se le entregó un libro de reclamos y sugerencias que no tenía el formato establecido por ley, debiendo presentar su reclamo en dicho documento al no facilitársele otro.
  - vi.- COVISOL debe asumir el costo de la reparación del parabrisas de su vehículo cuyo monto asciende a la suma de S/1584.91 según la cotización realizada.
4. Mediante Resolución de Gerencia N° 001-2019/GG/COVISOL, COVISOL declaró infundado el reclamo presentado por el señor SALVATIERRA señalando lo siguiente:

- i.- De conformidad con los parámetros y condiciones de serviciabilidad establecidos en el Contrato de Concesión, COVISOL efectúa labores de conservación mediante la limpieza permanente de la vía.
- ii.- Si bien el señor SALVATIERRA presentó tres (3) fotografías mediante las cuales acredita la existencia de daños en el parabrisas de su vehículo, los que habrían sido generados por la aparente colisión de una piedra; dichas fotografías no establecen un vínculo de causalidad entre dicho hecho y una supuesta deficiencia en los servicios que COVISOL brinda.
- iii.- En efecto, las fotografías presentadas no permiten determinar si la aparente colisión se produjo dentro de la Autopista del Sol, vía que administra la Entidad Prestadora, o si el evento ocurrió por acción u omisión de COVISOL en sus obligaciones contractuales; más aún si se tiene en cuenta que en el escrito de fecha 14 marzo 2019, el propio reclamante indicó que desconocía las causas del daño sufrido por su vehículo.
- iv.- Respecto a la solicitud de entrega del video de vigilancia grabado en la estación de Peaje Sullana, en la medida que tendría por finalidad acreditar el buen estado del parabrisas antes al incidente materia de reclamo, se verifica que dicho medio probatorio carece de valor probatorio suficiente para establecer un vínculo de causalidad entre el hecho reclamado y una supuesta deficiencia en los servicios que COVISOL brinda.
- v.- Respecto al extremo del reclamo referido a que el Libro de Reclamaciones físico de COVISOL que fue entregado al usuario en la unidad de Peaje Sullana no se ajustaría al formato legalmente establecido; precisó que COVISOL cuenta con Libros de Reclamaciones en las unidades de peaje a fin de que los usuarios de la vía puedan registrar su insatisfacción por algún servicio recibido (reclamo) o consignar alguna recomendación de mejora (sugerencia), los cuales cumplen con las características requeridas por la normativa que regula la materia, esto es, el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones. Añadió que el Libro de Reclamaciones de COVISOL se encuentra ubicado en un módulo especial y cuenta con el aviso correspondiente.
- vi.- Finalmente, en cuanto a la alegación referida a que su personal habría informado al señor SALVATIERRA que podía interponer su reclamo únicamente en la estación de peaje Sullana, no informándole que también podía hacerlo a través de una plataforma virtual; cabe señalar que la administradora del peaje Sullana que atendió al usuario reclamante indicó en su Informe N° 159-2019-PEAJE-SULLANA-OPECOVI que comunicó a dicho usuario que podía interponer su reclamo a través de la página web de COVISOL, pero de optar por interponerlo de forma física, la única forma era

apersonándose a alguna de las estaciones de peaje, ante lo cual el señor SALVATIERRA indicó que retornaría a la estación Sullana para presentar su reclamo.

5. El 29 de abril de 2019, el señor SALVATIERRA interpuso un recurso de reconsideración contra la Resolución de Gerencia N° 001-2019/GG/COVISOL señalando lo siguiente:
  - i.- Si bien COVISOL ha indicado que realiza labores de conservación de la vía mediante limpieza permanente, se ha limitado a afirmar dicho hecho sin presentar documentación alguna que lo sustente.
  - ii.- Las fotografías adjuntadas a su reclamo tenían por finalidad acreditar el daño ocasionado a su vehículo y no el lugar exacto donde ocurrió el incidente ni la causa del mismo.
  - iii.- La causa más probable del hecho materia de reclamo sería la existencia de piedras en la vía, las cuales al ser presionadas por la llanta de otro vehículo, habrían impactado contra el parabrisas del automóvil del usuario rompiéndolo; lo que demostraría que COVISOL no ha cumplido con realizar la conservación vial rutinaria, la cual incluye labores de limpieza.
  - iv.- A efectos de acreditar que el hecho se produjo en el tramo ubicado entre Sullana y Piura de la Autopista del Sol administrada por COVISOL, adjuntó un video grabado aproximadamente a las 14:26 horas del 7 de marzo de 2019, en el cual se aprecia un letrero que indica "retorno a Sullana" a un lado de la vía.
  - v.- COVISOL no cuenta con un Libro de Reclamaciones que cumpla con las características establecidas en la legislación de la materia aprobada por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, sino únicamente con un Libro de Reclamos y Quejas.
  - vi.- Asimismo, COVISOL no ha cumplido con atender su solicitud de entrega del video grabado por las cámaras de seguridad de la estación de peaje Sullana.
  - vii.- Se debe tener en cuenta que COVISOL intentó arribar a un acuerdo reconociendo el reembolso de los gastos de reparación del parabrisas de su vehículo dañado, lo que demuestra la responsabilidad de la Entidad Prestadora ante el hecho reclamado; sin embargo, debido a que la condición establecida para su suscripción era limitar sus derechos en el sentido de impedir que pudiera acudir a otras instancias administrativas, desistió de aceptar dicho acuerdo.
6. Mediante Resolución de Gerencia N° 002-2019/GG/COVISOL, COVISOL declaró infundado el recurso de reconsideración presentado por el señor SALVATIERRA señalando lo siguiente:

- i.- En la Resolución de Gerencia N° 001-2019/GG/COVISOL se realizó una valoración conjunta del material probatorio presentado por el señor SALVATIERRA, enumerando los medios probatorios aportados por el usuario considerando las circunstancias fácticas que se estaría acreditando con ellos.
- ii.- En dicha resolución COVISOL concluyó que se encontraba acreditada la existencia del daño al parabrisas del auto del señor SALVATIERRA; sin embargo, se precisó que de los medios probatorios obrantes en el expediente no era posible determinar, ya sea mediante su valoración conjunta o individual, la causa del daño ocurrido.
- iii.- Se debe tener en cuenta que pretender establecer la causa del daño a partir de la información aportada por los medios probatorios obrantes en el expediente sería incurrir en especulación, lo que implicaría una infracción al principio de objetividad de valoración de la prueba.
- iv.- Lo indicado ha sido reconocido por el propio reclamante quien en su recurso de reconsideración señaló que las pruebas presentadas no tenían por finalidad acreditar el lugar del accidente ni el origen del daño, corroborando ello que los medios probatorios obrantes en el expediente no permiten acreditar el vínculo de causalidad entre el daño y la causa del mismo.
- v.- Teniendo en cuenta que en su recurso de reconsideración el señor SALVATIERRA manifestó que el requerimiento del video de vigilancia de la estación de peaje Sullana era una solicitud de información, COVISOL cumplió con presentar al procedimiento administrativo dicho video.
- vi.- Sin perjuicio de ello, se debe tener en cuenta que el video de vigilancia en cuestión carece de utilidad para la acreditación de la causa del daño, pues en el mejor de los casos solo dará cuenta del paso del vehículo del reclamante y el estado de su parabrisas; sin evidenciar cómo se produjo el evento dañoso, quedando claro que este no se produjo al pasar por dicha unidad de peaje.
- vii.- De lo manifestado por el señor SALVATIERRA a lo largo del procedimiento administrativo se desprende que COVISOL estaría obligada a implementar en las unidades de peaje dos (2) tipos de Libros de Reclamaciones: uno en cumplimiento del Contrato de Concesión y la normativa del sector infraestructura y otro conforme al Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM; planteamiento que resulta absurdo pues sería un despropósito en tanto ambos libros cumplirían la misma finalidad.
- viii.- Las obligaciones de COVISOL respecto de la implementación del Libro de Reclamaciones se ajusta a la normativa que regula la materia dándose cumplimiento a sus formalidades y requisitos.

- ix.- En cuanto a alegación de que la intención de llegar a un acuerdo con el reclamante evidenciaría un reconocimiento de responsabilidad por parte de COVISOL en los hechos reclamados; esta carece de sustento en la medida que el propósito del planteamiento de reparar el vehículo dañado representó una liberalidad de COVISOL, ofrecimiento que en todo caso puede ser aceptado o no por el usuario.
7. El 18 de junio de 2019, el señor SALVATIERRA interpuso un recurso de apelación contra la Resolución de Gerencia N° 002-2019/GG/COVISOL señalando lo siguiente:
- i.- La causa más probable del hecho materia de reclamo es que debido a la existencia de piedras en la vía, alguna de ellas haya sido presionada por la llanta de otro vehículo ocasionando que impactara contra el parabrisas de su vehículo rompiéndolo; hecho que demuestra que COVISOL no ha cumplido con la denominada conservación vial rutinaria, la cual comprende principalmente labores de limpieza de la vía.
  - ii.- A efectos de acreditar que el hecho se produjo en el tramo ubicado entre Sullana y Piura de la Autopista del Sol administrada por COVISOL, adjuntó a su recurso de reconsideración un video grabado aproximadamente a las 14:26 horas del 7 de marzo de 2019, en el cual se aprecia un letrero que indica "retorno a Sullana" a un lado de la vía.
  - iii.- COVISOL no cuenta con un Libro de Reclamaciones que cumpla con las características establecidas en la legislación de la materia aprobada por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, pues únicamente cuenta con un Libro de Reclamos y Quejas.
  - iv.- COVISOL no ha cumplido con atender su solicitud de entrega del video grabado por las cámaras de seguridad de la estación de peaje Sullana.
8. El 9 de julio de 2019, COVISOL elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento.
9. El 16 de enero de 2020 se realizó la audiencia de vista de la causa contándose con la asistencia del representante de COVISOL, quien expresó los argumentos de su defensa, quedando la causa al voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

10. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de COVISOL.

- ii.- Determinar la presunta responsabilidad de COVISOL en los hechos alegados por el señor SALVATIERRA.

### III.- ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

#### III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

11. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento formulado por el señor SALVATIERRA por los daños ocasionados a su vehículo a causa de la existencia de piedras en el tramo Sullana – Piura de la vía concesionada, supuesto de reclamo relacionado con daños en perjuicio de los usuarios contenido en el literal d) del artículo 6 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL<sup>1</sup> (en adelante, Reglamento de Reclamos de COVISOL) y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

---

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de COVISOL

**"Artículo 4º. – MATERIA DE LOS RECLAMOS**

Los usuarios podrán presentar como reclamos los siguientes:

(...)

d. Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de COVISOL, sus funcionarios y/o dependientes".

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos del OSITRAN

**"Artículo 33.-**

(...) Los reclamos que versen sobre:

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.

<sup>3</sup> Reglamento de Reclamos del OSITRAN

**"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias**

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

12. De conformidad con el artículo 21 del Reglamento de Reclamos de COVISOL<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>5</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de COVISOL respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
13. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Resolución de Gerencia N° 002-2019/GG/COVISOL fue notificada al señor SALVATIERRA el 29 de mayo de 2019.
  - ii.- El plazo máximo que el señor SALVATIERRA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 19 de junio de 2019.
  - iii.- El señor SALVATIERRA apeló con fecha 18 de junio de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
14. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.
15. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

---

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos de COVISOL**

**"Artículo 20º. – RECURSO DE APELACIÓN**

*Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo y/o contra la resolución expresa que resuelve el recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de COVISOL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.  
(...)"*

<sup>5</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

**"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".*

<sup>6</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 220.- Recurso de apelación**

*El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".*

### III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

#### III.2.1 Sobre la prueba de los daños

16. Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios) establece lo siguiente:

***“Artículo 7.- Derechos del Usuario.-***

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:*

*(...)*

***j) A la reparación de daños.***

*Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.*

*Los usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado”.*

[El subrayado es nuestro]

17. De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido a estos y una obligación de la Entidad Prestadora.
18. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.
19. Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

*“Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.*

*El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.*

*Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída”.*

[El subrayado es nuestro]

20. Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
21. En este punto es importante considerar que el artículo 1331 del Código Civil prescribe que *“la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso”.*
22. En esa misma línea, el numeral 2 del artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>7</sup> señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

### **III.2.2 Sobre los daños ocasionados por la presunta presencia de piedras en la vía**

23. El señor SALVATIERRA señaló que unos minutos después de haber transitado por la estación de peaje Sullana, una piedra que se encontraba sobre la vía impactó contra el parabrisas de su vehículo luego de ser presionada por la llanta de otro automóvil, consecuencia de lo cual su parabrisas se rompió.
24. Agregó que el personal de COVISOL de la estación de peaje Sullana se negó a entregarle el Libro de Reclamaciones al solicitarlo, intentando disuadirlo de presentar su reclamo, añadiendo que aun cuando ante su insistencia le fue entregado un libro en el cual consignar su reclamo, este no tenía el formato establecido por ley.
25. Por su parte, COVISOL señaló que si bien el señor SALVATIERRA acreditó la existencia de daños en el parabrisas de su vehículo, los cuales habrían sido generados por la aparente colisión con una piedra; no era posible establecer un vínculo de causalidad entre dicho hecho y una deficiencia de los servicios brindados por COVISOL.
26. Añadió que cuenta con Libros de Reclamaciones en las Unidades de Peaje, en los cuales los usuarios de la vía pueden registrar sus reclamos o recomendaciones, ajustándose dicho formato a la normativa sobre la materia.

---

<sup>7</sup> **TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General**

**“Artículo 173.- Carga de la prueba**

173.1. *La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.*

173.2. *Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones”.*

27. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que COVISOL presentó un disco compacto<sup>8</sup> conteniendo imágenes captadas por las cámaras de seguridad instaladas en la estación de Peaje Sullana, en la medida que dicho medio probatorio fue solicitado por el señor SALVATIERRA a la Entidad Prestadora durante la tramitación del procedimiento.
28. De la revisión de dichas imágenes se aprecia que aproximadamente a las 14:21 horas del 7 de marzo de 2019, el señor SALVATIERRA se detuvo en la referida estación de peaje para realizar el correspondiente pago de la tarifa por uso de la vía concesionada, observándose que en dicho momento el parabrisas de su vehículo efectivamente no presentaba daños.
29. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que con la finalidad de acreditar los hechos indicados en su reclamo, el señor SALVATIERRA presentó los siguientes documentos: (i) un comprobante de pago de Tarifa de Peaje; (ii) un disco compacto conteniendo imágenes del parabrisas de su automóvil roto; (iii) 3 fotografías en las que se aprecia el parabrisas de su automóvil roto; y, (iv) la copia de un documento denominado "Presupuesto de Reparación N° 9185" por concepto de cambio de parabrisas.
30. Teniendo en cuenta los medios probatorios presentados por el señor SALVATIERRA, a continuación corresponde realizar una valoración de los mismos a efectos de determinar la alegada responsabilidad de COVISOL en el hecho materia de reclamo.
31. Al respecto, en cuanto al comprobante de pago de la Tarifa de Peaje<sup>9</sup> presentado por el señor SALVATIERRA, cabe señalar que dicho documento demuestra que aproximadamente a las 14:21 horas del 7 de marzo de 2019, dicho usuario pasó por la estación de peaje Sullana de la vía concesionada a COVISOL cumpliendo con realizar el correspondiente pago de tarifa por el uso de la vía.
32. En cuanto al disco compacto adjuntado por el señor SALVATIERRA<sup>10</sup>, se aprecia que contiene un video en el cual dicho usuario muestra el parabrisas roto de su vehículo, relatando que el daño se había producido minutos antes debido al impacto de una piedra que se encontraba sobre la vía al ser presionada por la llanta de otro vehículo.
33. En lo que respecta a las fotografías presentadas por el señor SALVATIERRA<sup>11</sup>, cabe señalar que estas muestran al vehículo del reclamante estacionado a un costado de la vía con el parabrisas roto.

---

<sup>8</sup> Ver fojas 40 del expediente.

<sup>9</sup> Ver fojas 9 del expediente.

<sup>10</sup> Ver fojas 32 del expediente.

<sup>11</sup> Ver fojas 10, 11 y 12 del expediente.

34. En ese sentido, el video y las fotografías presentadas permiten concluir que el parabrisas del vehículo del señor SALVATIERRA presentó un daño mientras se desplazaba por la vía concesionada, y en algún punto de la vía ubicado luego de transitar por la estación de peaje Sullana.
35. En cuanto al "Presupuesto de Reparación N° 9185" emitido por concepto de cambio de parabrisas, demuestra que el daño al parabrisas del vehículo del señor SALVATIERRA requería de un cambio total del mismo.
36. Ahora bien, de una valoración conjunta de los medios probatorios antes citados, se desprende que aproximadamente a las 14:21 horas del 7 de marzo de 2019, el señor SALVATIERRA transitó por el peaje Sullana de la vía concesionada a COVISOL sin que el parabrisas de su vehículo evidenciara daño alguno y que algunos kilómetros después de deslazarse por la misma vía su parabrisas se encontraba dañado, habiendo ocurrido el hecho generador del daño en algún punto de la vía ubicado luego de la estación de peaje Sullana.
37. Conforme se puede apreciar, si bien los citados medios probatorios acreditan la existencia del daño al parabrisas del vehículo del señor SALVATIERRA, así como también que dicho daño se produjo cuando el usuario se desplazaba por la vía concesionada; estos no acreditan que el daño se haya producido como consecuencia de la presencia de piedras en la vía, como lo ha alegado el usuario, o que se haya producido como consecuencia de alguna prestación deficiente de los servicios brindados por COVISOL; nexos causal necesario para atribuir responsabilidad a la Entidad Prestadora.
38. Teniendo en cuenta las consideraciones expuestas, se verifica que los medios probatorios que obran en el expediente no acreditan que el daño al parabrisas del vehículo conducido por el señor SALVATIERRA, ocurrido cuando se desplazaba por la vía concesionada, hubiera sido provocado por la existencia de piedras sobre la vía o por algún hecho atribuible a la Entidad Prestadora.
39. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
40. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que el señor SALVATIERRA acreditara que el daño al parabrisas de su vehículo fue provocado por la existencia de piedras sobre la vía u otro hecho atribuible a COVISOL, utilizando para ello, por ejemplo, el mérito de una denuncia policial con el acta de constatación policial respectiva, entre otros documentos.
41. No obstante, como se ha señalado precedentemente, el señor SALVATIERRA no ha presentado medios probatorios que acrediten lo alegado.

42. Asimismo, respecto a la alegación del señor SALVATIERRA referida a que la intención de COVISOL de arribar a un acuerdo a través de una Transacción Extrajudicial demostraría su responsabilidad por los hechos reclamados<sup>12</sup>; cabe señalar que la voluntad de la Entidad Prestadora de arribar a un acuerdo con el usuario reclamante antes de la emisión del pronunciamiento respectivo no puede calificarse como un reconocimiento de responsabilidad del hecho reclamado, salvo que de los términos del acuerdo efectivamente arribado entre las partes se verificara indubitablemente tal reconocimiento; lo que no ha ocurrido en el presente caso pues las partes no llegaron a acuerdo alguno.
43. Por otro lado, el señor SALVATIERRA señaló que el personal de COVISOL de la estación de Peaje Sullana se negó a entregarle el Libro de Reclamaciones al solicitarlo, intentando disuadirlo de presentar su reclamo.
44. Al respecto, cabe señalar que de la revisión del expediente no se aprecia que existan medios probatorios que acrediten tal alegación.
45. Finalmente, el señor SALVATIERRA señaló que si bien ante su insistencia personal de COVISOL le entregó un libro de reclamos y sugerencias, este no tenía el formato establecido por ley.
46. Sobre el particular, cabe señalar que el formato de Libro de Reclamaciones aludido por el señor SALVATIERRA obra en el expediente administrativo, siendo el documento en el que consignó su reclamo<sup>13</sup>.
47. En este punto, se debe tener en cuenta que el artículo 5 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, establece que las Hojas de Reclamaciones deben tener las siguientes características:

***"Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación***

*Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.*

*Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:*

---

<sup>12</sup> De la revisión del expediente se aprecia que en relación a esta alegación, el señor SALVATIERRA presentó impresiones de correos electrónicos que muestran coordinaciones con el personal de COVISOL para la suscripción del acuerdo de transacción extrajudicial y un borrador de documento denominado "Acuerdo de Transacción Extrajudicial" (fojas 28 a 31 del expediente).

<sup>13</sup> Ver fojas 1 del expediente.

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto.
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad. Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI) En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados”.

[El subrayado es nuestro]

48. Conforme se puede apreciar de la norma citada, las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física deben tener ciertas características, tales como la denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal incluyendo la razón social del proveedor; numeración correlativa impresa; fecha del reclamo o queja; nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor; detalle de la reclamación o queja; espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo; firma del consumidor; entre otras.
49. De la revisión del formato de reclamo físico de COVISOL que obra en el expediente, a través del cual el señor SALVATIERRA presentó su reclamo en el presente caso, se aprecia que cuenta con las características antes descritas, verificándose que el formato sí cumple con los requisitos de establecidos por la normativa de la materia.
50. Atendiendo a las consideraciones expuestas y en la medida que en el presente caso no se encuentra acreditado que el daño ocasionado al parabrisas del vehículo del señor SALVATIERRA resulta atribuible a algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora; corresponde confirmar la decisión contenida en la Resolución de Gerencia N° 002-2019/GG/COVISOL, y por ende desestimar la solicitud de reembolso de gastos formulada por el usuario.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>14</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la Resolución de Gerencia N° 002-2019/GG/COVISOL emitida por CONCESIONARIA VÍAL DEL SOL S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor ROBERTO SALVATIERRA ULLOA, al no encontrarse acreditado que el daño ocasionado al parabrisas del vehículo del usuario resulte atribuible a algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora, correspondiendo desestimar su solicitud de reembolso de gastos.

**SEGUNDO.- DECLARAR** que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente resolución al señor ROBERTO SALVATIERRA ULLOA y a CONCESIONARIA VÍAL DEL SOL S.A.

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

**Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.**

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**  
Vicepresidenta  
**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS**  
**OSITRAN**

NT 2020020512

---

<sup>14</sup> **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN**

**"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables**

(...)

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:*

*Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Integrar la resolución apelada;  
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*

**"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia**

*La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.*

*Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".*