



- iii.- El peligroso agujero no se generó producto de un caso fortuito o fuerza mayor, sino por el desgaste durante un largo periodo de uso de la carretera, lo que es consecuencia de la desidia, negligencia e incumplimiento de las obligaciones de la Empresa Concesionaria, la cual obliga a pagar un peaje por un servicio de mantenimiento de carretera inexistente.
- iv.- Al día siguiente se apersonó a la oficina de COVINCA ubicada al lado del peaje de Camaná, informándosele que tenía un plazo de sesenta (60) días para interponer su reclamo por los daños ocasionados, procediendo ese mismo día a tomar fotografías del agujero.
- v.- Es principio del derecho administrativo la presunción de veracidad, la cual establece que en la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formuladas por los administrados responden a la verdad de los hechos que afirman. Además, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN recoge la carga dinámica de la prueba, por lo que la Entidad Prestadora debe acreditar que el mantenimiento de la vía era idóneo.
2. Mediante Resolución N° COV-GO-REC-11-2016, notificada el 10 de marzo de 2016 al señor [REDACTED], la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado de acuerdo con los siguientes argumentos:
- i.- De los documentos presentados por el señor [REDACTED], no existe medio probatorio alguno que acredite los siguiente hechos:
- Que el presunto agujero señalado por el señor [REDACTED] se encuentra en algún tramo de la carretera concesionada a CONVINCA; y,
 - Que el presunto agujero haya sido la causa inmediata del supuesto daño ocasionado al vehículo de propiedad del señor [REDACTED]
- ii.- Los documentos presentados por el señor [REDACTED] no acreditan de manera indubitable la existencia de un presunto agujero en la carretera concesionada a COVINCA, ni que este haya sido la causa directa de los supuestos daños ocasionados al vehículo de su propiedad.
- iii.- En ningún caso COVINCA asumirá responsabilidad por actos propios de la víctima, actos de terceros y/o eventos que califiquen como caso fortuito o fuerza mayor.
- iv.- De acuerdo con la cláusula 3.4 del ANEXO 1 (Índices de Servicialidad) del Contrato de Concesión que tiene suscrito con el Estado Peruano, no existe obligación alguna para que COVINCA realice un mantenimiento rutinario de la carretera recibida sino hasta después de la ejecución de las obras de puesta a punto. Sin embargo, ha implementado



actividades de mantenimiento rutinario para su transitabilidad, las cuales constan de limpieza de calzada, bermas, señalización y dispositivos de seguridad vial.

- v.- En ese sentido, contrariamente a lo manifestado por el señor [REDACTED], no existe desidia, negligencia o incumplimiento de sus obligaciones, pues vienen realizando las labores necesarias para asegurar la transitabilidad en la vía, en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión.
3. El 16 de marzo de 2016, el señor [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° COV-GO-REC-11-2016, reiterando los argumentos expuesto en su reclamo y agregando lo siguiente:
- i.- De acuerdo con los argumentos esgrimidos en la resolución apelada, COVINCA presume que el administrado está mintiendo, ocurriendo que dicha resolución lo coloca en un estado de indefensión pues la única forma de acreditar los daños y las omisiones en el servicio por parte de la Entidad Prestadora sería llevando una videograbadora a lo largo de toda la ruta o que el agujero este ubicado al lado de algún letrero que señale la ruta.
 - ii.- Ofreció como prueba la realización de una inspección al vehículo de su propiedad a efecto de que COVINCA verifique los daños, los que únicamente pudieron ser ocasionados en una carretera interprovincial y no en la ciudad; sin embargo, vulnerando su derecho de defensa la Entidad Prestadora no realizó revisión alguna.
 - iii.- Se considere al momento de resolver el presente reclamo, aquel presentado por [REDACTED], el cual se presentó por circunstancias similares en la misma fecha y lugar, declarado infundado mediante Resolución N° COV-GO-REC-04-2016, colgado en la página web de COVINCA.
4. El 1 de abril de 2016, COVINCA elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando sus argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento y agregando lo siguiente:
- i.- No existe certeza de que el supuesto agujero encontrado en la vía haya sido la causa del daño al vehículo de propiedad del señor [REDACTED], pues el daño pudo haber sido ocasionado de manera previa al tránsito por la carretera o en alguna otra que no se encuentra bajo su administración.
 - ii.- El reclamo presentado por [REDACTED] fue declarado inadmisibles, debido a que la usuaria no adjunto pruebas de la existencia de agujeros en la carretera, por lo que las circunstancias son distintas, no habiéndose acreditado que haya sucedido en el mismo lugar de los hechos materia del presente reclamo.



- iii.- La revisión del vehículo de propiedad del señor [REDACTED] no era necesaria para verificar la veracidad de los hechos, pues lo que se requiere acreditar en el presente procedimiento es la existencia de un agujero en la vía administrada por COVINCA y, que dicho agujero haya sido causa directa del daño ocasionado referido vehículo.
 - iv.- La inversión de la carga de prueba recogida en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN señala que en aquellos reclamos relacionados con facturación, información, calidad e idoneidad del servicio, corresponde a la Entidad Prestadora probar que se prestaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión y el ordenamiento legal vigente.
 - v.- De acuerdo con la cláusula 3.4 del ANEXO 1 (Índices de Servicialidad) del Contrato de Concesión que tiene suscrito con el Estado Peruano, no existe obligación alguna para que COVINCA realice un mantenimiento rutinario de la carretera recibida sino hasta después de la ejecución de las obras de puesta a punto.
5. El 19 de julio de 2018 se realizó la vista de la causa contando con la asistencia de la representante de COVINCA, quien procedió con su informe oral, quedando la causa a voto.
 6. El 24 de julio de 2018, COVINCA cumplió con presentar su escrito de alegatos finales, reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento y agregando lo siguiente:
 - i.- Pese a que en el momento de los hechos no existía obligación alguna de realizar mantenimiento preventivo en la vía concesionada y que la misma le fue entregada con déficit de mantenimiento, viene realizando diversas actividades de mantenimiento preventivo por razones de transitabilidad, las cuales se han venido ejecutando de forma progresiva y continúa.
 - ii.- Mediante Carta COV-242-18 presentada el 9 de marzo de 2016 a OSITRAN, se adjuntó el Informe Mensual de Mantenimiento correspondiente al mes de febrero de 2016, detallándose las actividades ejecutadas en el sub-tramo 01.
 - iii.- No se puede determinar que alguno de los trabajos de mantenimiento rutinario para la transitabilidad y parchado en el sub-tramo 01 haya sido realizado para atender la existencia de un agujero de las características indicadas por el señor [REDACTED].
 - iv.- El señor [REDACTED] alegó que sufrió un accidente el 6 de febrero de 2018; sin embargo su reclamo recién fue presentado el 24 de febrero de 2018, por lo que incluso antes de tomar conocimiento del presunto accidente a través de una cuadrilla de mantenimiento, se realizaron trabajos de cuidado en la vía concesionada el 11 de febrero de 2016.



II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de COVINCA.
- ii.- Determinar la responsabilidad de COVINCA en los hechos alegados por el señor **[REDACTED]**.

III.- ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

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

8. Al respecto, del análisis del expediente administrativo se puede establecer que la materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que realiza el señor **[REDACTED]** a la Entidad Prestadora respecto de los presuntos daños sufridos a su vehículo; situación prevista como supuesto de reclamo en el literal d) del artículo 6 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de COVINCA (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de COVINCA)¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)²; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de COVINCA

"Artículo 4.- Objeto del procedimiento

{...}

De acuerdo con lo anterior, los usuarios podrán presentar reclamos en los siguientes casos:

{...}

d) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo del OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de COVINCA, sus funcionarios o dependientes

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-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".

³ Reglamento de Reclamos de 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".



9. De conformidad con el artículo 21 del Reglamento de Reclamos de COVINCA⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i.- La Resolución N° COV-GO-REC-11-2016 fue notificada al señor [REDACTED] el 10 de marzo de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 31 de marzo de 2016.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 16 de marzo de 2016, es decir dentro del plazo legal.
11. Asimismo, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en cuestiones de puro derecho, así como una diferente interpretación de las pruebas producidas, cumpliéndose con lo dispuesto en el artículo el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG)⁶.
12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Respecto de la probanza de los daños

13. Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios⁷ (en adelante, RUTAP) establece lo siguiente:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-"

4 Reglamento de Reclamos de COVINCA

"Artículo 21. - Recurso de apelación"

Procede la apelación contra la resolución expresa. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Operaciones de COVINCA en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución".

5 Reglamento de Atención de 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".

6 TUO de la LPAG

"Artículo 218. - 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".

7 Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN



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

(...)

j) Derecho a la reparación de daños.

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

En los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:(...)

b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen. (...)

d) En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente".

14. 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.
15. 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
16. 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 y resaltado es nuestro]

17. 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.
18. Es importante precisar que de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 5.19 del Contrato de Concesión⁸, COVINCA está obligado también a realizar todos aquellos trabajos que procuren mantener la operatividad de los bienes entregados en concesión, por lo que tiene el deber de guardar la diligencia debida en dichos trabajos a fin de que estas sean efectuadas correctamente, sin generar daños a sus usuarios.
19. 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". En tal sentido, en el presente caso, señor ██████ debió de probar que los daños se produjeron en la carretera bajo administración de COVINCA y, como consecuencia de las operaciones realizadas por personal de la Entidad Prestadora.
20. Lo señalado precedentemente resulta acorde a lo estipulado en el artículo 196 del Código Procesal Civil (en adelante, CPC), que establece que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos⁹.
21. Es preciso recordar que los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño, en este caso el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío (que puede haberse presentado por dolo o culpa), el nexo causal entre el hecho y el daño, y finalmente el daño.

Sobre los daños alegados

22. El señor ██████ solicita que COVINCA se haga responsable de los daños ocasionados a su vehículo identificado con placa N° D4Q-046, generados al no poder esquivar un agujero en

⁸ Contrato de Concesión

⁸ 5.19
(...)

El CONCESIONARIO está obligado también a realizar actividades de Conservación, atender las Emergencias Viales y, en general, todos aquellos trabajos que procuren mantener la operatividad de los Bienes Reversibles y eviten un impacto ambiental negativo conforme al alcance definido en el Estudio de Impacto Ambiental respectivo. El CONCESIONARIO está obligado a realizar las mejoras necesarias y útiles que requieran los Bienes Reversibles de acuerdo a los índices de Serviciabilidad exigidos."

⁹ Código Procesal Civil

(...)

Carga de la prueba.-

Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



la carretera ubicada entre las ciudades de Arequipa y Camaná; la cual se encuentra bajo la administración de la Entidad Prestadora.

23. Por su parte, COVINCA manifestó que del análisis de los medios probatorios presentados por el señor [REDACTED] no se logra demostrar la existencia de un agujero en la carretera bajo su administración, ni que este haya ocasionado el daño al vehículo de propiedad del usuario.
24. A efecto de acreditar los daños alegados, el señor [REDACTED] ha presentado los siguientes medios probatorios:
- Copia del certificado de inspección técnica vehicular 21 de enero de 2016¹⁰.
 - Fotografías al vehículo¹¹.
 - Fotografías del agujero en la carretera¹².
25. En relación al certificado de inspección técnica vehicular, se advierte que el vehículo con placa N° D4Q-046 fue revisado el 21 de enero de 2016, consignándose que las luces del automóvil no cumplían con el respectivo reglamento y la existencia de fugas de aceite de motor; sin embargo, se aprecia que la referida inspección únicamente verifica el cumplimiento de las normas de seguridad y emisiones contaminantes; no constituyendo una revisión de los daños que pudiese haber ocasionado en el vehículo un accidente como el detallado en el presente reclamo; máxime si se constata que la revisión técnica fue realizada el 21 de enero de 2016 y los hechos materia de reclamo habrían ocurrido el 6 de febrero de 2016.
26. En razón de ello, el certificado de inspección técnica vehicular no acredita los daños alegados al vehículo con placa N° D4Q-046 de propiedad del señor [REDACTED], ni que estos se hubiese producido a consecuencia de haber caído en un agujero en la carretera bajo administración de COVINCA.
27. En cuanto a las fotografías tomadas al vehículo únicamente se logra apreciar la llanta de un vehículo cuyo aro se encuentra dañado, no pudiendo determinarse que la llanta o el aro pertenezcan al vehículo con placa N° D4Q-046 de propiedad del señor [REDACTED], ni que los daños que constan en las fotografías hayan sido ocasionados al vehículo del usuario por un agujero en la carretera bajo administración de COVINCA.
28. En lo que refiere a las fotografías de la carretera en las cuales se aprecia la existencia de un agujero; no es posible determinar si el agujero que se aprecia en la fotografía se encuentre en la carretera del tramo que une a la ciudad de Arequipa y la de Camaná, bajo administración se de COVINCA.

¹⁰ Folio N° 7

¹¹ Folio N° 10

¹² Folio N° 11



29. Ahora bien, el señor ██████ alegó que en el presente caso resultaría aplicable el principio de presunción de veracidad, por lo cual se presumiría que los documentos y declaraciones formuladas responden a la verdad de los hechos que en ellos se afirman, principio previsto en el numeral 1.7 del artículo IV del título preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)¹³.
30. En ese sentido, el señor ██████ pretende que mediante la aplicación de dicho principio al presente procedimiento, se tenga por acreditado que efectivamente existió un agujero en la carretera ubicada entre la ciudad de Arequipa y Camaná bajo la administración de COVINCA y que el referido agujero fue la causa inmediata de los daños ocasionados al vehículo de su propiedad.
31. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que el presente procedimiento administrativo califica como uno de naturaleza trilateral, pues conforme a la definición establecida en el artículo 227 del TUO de LPAG, nos encontramos ante un procedimiento contencioso seguido entre dos administrados ante una Entidad de la Administración, en este caso, el presente Tribunal¹⁴; en consecuencia, existen intereses contrapuestos, correspondiendo a la Administración verificar a través de los medios probatorios aportados por las partes los hechos que sustentan su pretensión, máxime si la contraparte ha restado valor probatorio a los documentos presentados por el usuario, tal y como ha ocurrido en el presente caso.
32. Asimismo, cabe recordar que en el presente caso, la carga de probar los daños al vehículo con placa N° ██████, así como que fueron consecuencia de un agujero en la carretera ubicada entre la ciudad de Arequipa y Camaná bajo administración de COVINCA; correspondía al señor ██████.
33. En efecto, el artículo 171 del TUO de la LPAG¹⁵ señala que corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o las que éste considere conveniente.

¹³ TUO de la LPAG

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

¹⁴ TUO de la LPAG

Artículo 227.- Procedimiento trilateral

227.1. El procedimiento trilateral es el procedimiento administrativo contencioso seguido entre dos o más administrados ante las entidades de la administración y para los descritos en el inciso B) del Artículo I del Título Preliminar de la presente Ley.

¹⁵ TUO de la Ley N° 27444



34. De otro lado, el señor [REDACTED] ha manifestado que corresponde a COVINCA acreditar que viene realizando un mantenimiento idóneo de la vía bajo su administración, pues de acuerdo con el numeral 7 del punto III de la exposición de motivos del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁶, se reconocería la carga dinámica de la prueba en la tramitación de los procedimientos administrativos a cargo de este Tribunal.
35. Sin embargo, cabe precisar que el hecho de que COVINCA venga o no cumpliendo con realizar un mantenimiento idóneo de las vías bajo su administración, supondría un incumplimiento a las obligaciones que habría contraído mediante el Contrato de Concesión¹⁷, más no acreditaría daños al vehículo del señor [REDACTED], ni que estos que fueron consecuencia de haber caído en un agujero ubicada en la carretera entre la ciudad de Arequipa y Camaná, bajo administración de COVINCA.
36. Finalmente, en relación a que en el presente caso se considere lo resuelto por COVINCA respecto del reclamo presentado por la señora [REDACTED] mediante Resolución N° COV-GO-REC-04-2016, se advierte que si bien efectivamente la usuaria manifestó haber sufrido daños a su vehículo producto de agujeros en la carretera bajo administración de la Entidad Prestadora el 6 de febrero de 2016; dicho reclamo fue declarado inadmisibile.
37. De acuerdo con lo expuesto precedentemente, al no acreditarse que el daño al vehículo del señor [REDACTED] fue consecuencia de haber caído en un agujero ubicado en la carretera entre la ciudad de Arequipa y Camaná bajo administración de COVINCA; corresponde confirmar la Resolución N° COV-GO-REC-11-2016.

Artículo 171.- Carga de la prueba

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

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

¹⁶ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

III.- Comentarios de los interesados acogidos en el Reglamento de Reclamos y Controversias

Analizados los comentarios de los interesados, los principales cambios al Reglamento de Reclamos y Controversias son los siguientes:

(...)

7. Se recoge la carga dinámica respecto de los servicios prestados por las Entidades Prestadoras. Esto significa que estas tienen la obligación de probar que el servicio se brindó de manera idónea y conforme con las normas que lo rigen.

¹⁷ Contrato de Concesión

"5.29

(...)

El CONCESIONARIO está obligado también a realizar actividades de Conservación, atender las Emergencias Viales y, en general, todos aquellos trabajos que procuren mantener la operatividad de los Bienes Reversibles y eviten un impacto ambiental negativo conforme al alcance definido en el Estudio de Impacto Ambiental respectivo. El CONCESIONARIO está obligado a realizar las mejoras necesarias y útiles que requieran los Bienes Reversibles de acuerdo a los Índices de Serviciabilidad exigidos."



En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁸;

SE RESUELVE:

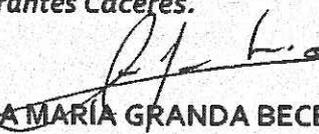
PRIMERO.- CONFIRMAR Resolución N° COV-GO-REC-11-2016 emitida por CONCESIONARIA PERUANA DE VIAS S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], respecto a los presuntos daños al vehículo con placa N° D4Q-046 propiedad del usuario.

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] y a CONCESIONARIA PERUANA DE VIAS S.A. la presente resolución.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

¹⁸ REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) 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".