COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N°0004-2018-GO/COVIPERÚ**

**EXPEDIENTE N°** : **000059-MAIL/ CH**
**RECLAMANTE** : **Rubén Zecenarro Díaz**
**RECLAMO** : **000059-MAIL/CH**

Surco, de 12 de febrero de 2018

**VISTOS:**

El reclamo interpuesto vía Formulario Web, por el señor **Rubén Zecenarro Díaz**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 23984745, con domicilio en Jose Olaya N° 1050; Distrito de Cercado de Lima, Provincia y Departamento de Lima, quien autoriza que la respuesta a su reclamo le sea notificada al correo electrónico: ruzedi@gmail.com, e interpone un reclamo debido a una supuesta mala atención por parte del equipo de auxilio mecanico.

**CONSIDERANDO:**

Que, con fecha 20 de septiembre del 2005, COVIPERÚ y el Estado Peruano, representado a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, suscribieron el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica, en el cual se establecieron los derechos y obligaciones a cargo de ambas partes.

Que, de conformidad con el Artículo 7° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 064-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento), es función de la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios que utilicen el Tramo Vial Puente Pucusana-Cerro Azul-Ica de la Carretera Panamericana Sur-R01S.

Que, el día 03 de febrero de 2018, el Señor, Rubén Zecenarro Díaz (en adelante, el Reclamante), interpuso un reclamo vía Formulario Web, manifestando su malestar debido a una supuesta mala atención por parte del equipo de auxilio mecánico en las inmediaciones de los Km. 59 y 60 de la Panamericana Sur.

En efecto, la Reclamante señala que su automóvil de Placa de rodaje X2 M-116, se averió a la altura del Km. 60 de la Panamericana Sur en sentido de Sur a Norte, y ante ello, decidió llamar al equipo de auxilio mecanico que brinda COVIPERÚ. Al respecto, indica el Reclamante que el conductor de la unidad de atención mecánica que acudió en su auxilio tuvo un mal trato hacia su persona, retirándose del lugar sin brindarle servicio alguno.

GERENCIA V°B° Operaciones

Sobre el particular, tenemos que, de acuerdo a las averiguaciones internas realizadas por COVIPERÚ, en el momento del incidente se le informó al Reclamante que, para poder ser remolcado, el vehículo debía estar sin pasajeros por cuestiones de seguridad. Así, en el momento en que el equipo de auxilio mecanico arribó al lugar donde se encontraba el automóvil, se le pidió al Reclamante que retire a sus pasajeros del vehículo con el fin de que su auto sea remolcado. A pesar de ello, el Reclamante se rehusó a retirar a sus pasajeros, lo cual hizo imposible que se pudiera brindar ayuda alguna.

A su vez, y como consta en las imágenes adjuntadas a la presente Resolución, se puede observar que el equipo de auxilio mecanico se quedó esperando a que el Reclamante cambie de opinión y retirase a los pasajeros, para lo cual se tomaron los registros fotográficos correspondientes. Posteriormente, y ante la negativa del usuario de proceder con el retiro de los pasajeros, la unidad de auxilio mecánico se retiró del lugar para poder atender otras necesidades de la vía.





COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Por un lado, y conforme a lo establecido en la Cláusula 8.10 del Contrato de Concesión, se debe tener en cuenta lo siguiente:

> *"Los Servicios Obligatorios que deberá implementar la SOCIEDAD CONCESIONARIA, en forma gratuita serán los siguientes:* (...)
> *b) Dos (02) Equipos de auxilio mecánico, con vehículo de remolque, para el retiro de vehículos de la vía de circulación, hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de 100 km. Esta obligación es a partir de la fecha de suscripción del Contrato."*

Al respecto, tenemos que COVIPERÚ estaba obligada a ir al lugar de los hechos a prestar auxilio mecanico, aspecto que COVIPERÚ sí cumplió de manera oportuna. Si bien dicha labor no llegó a ser ejecutada en su totalidad (pues no se llegó a remolcar el vehículo), ello no se debió a una negligencia por parte de la Sociedad Concesionaria, sino al hecho de que el Reclamante se negaba a retirar a los pasajeros de su vehículo; toda vez que, por cuestiones de seguridad y diligencia, no se puede remolcar un vehículo con personas en su interior.

Que, en concordancia con lo expuesto en el párrafo precedente, se puede apreciar que el malestar señalado por el Reclamante se debió única y exclusivamente a su negativa de retirar a los pasajeros del vehículo durante el procedimiento de remolque del vehículo. En este sentido, podemos sostener que no ha existido una mala atención por parte del equipo de auxilio mecanico de COVIPERU, toda vez que se ha cumplido con todas las obligaciones previstas en el mencionado Contrato de Concesión y el marco legal correspondiente.

En ese sentido, conforme al Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, respecto a los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio; le corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento vigente.

Por estas consideraciones, y dentro del plazo previsto en el Artículo 13° Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

COVIPERU V°B° Dpto. Legal

**PRIMERO**: Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por el Reclamante.

**SEGUNDO**: Notificar la presente resolución al Reclamante.

**TERCERO**: El Reclamante podrá interponer Recurso de Reconsideración o Recurso de Apelación contra la presente Resolución ante el mismo órgano que la expide, dentro de un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución.

Atentamente,

Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

**C.c. Gerencia General - COVIPERU**

Av. Javier Prado Este 4109 Piso 2 y 3
Urb. Santa Constanza
Lima 33 - Perú
617.9570 / 617.9595
concesionaria@coviperu.com









SE NECESITA
MESERA
GENESIS
PARTNERS
PERU
X2M-116

# Informe de Asistencia Mecánica y Remolque

**PECOVI S.A.C**

N°

Estación de Peaje Chilca

Aux. Mec. [ ] Placa AMA-765 Código [ ][ ][ ][ ]

**Ubicación**
Vía PAN-SUR
Km 60
Sentido S-N

**2. Móvil** 07 02 18

| Móvil | Salida | Entrada |
|---|---|---|
| Km. | 224588 | 224598 |
| Hora | 14 05 | 14 39 |

(Dudoso lo que no corresponda)

**3. Motivo**
- [ ] Accidente Mecánico
- [ ] Daño Mecánico
- [ ] Remoción de obstáculos
- [ ] Remoción de animales
- [x] Otros No encendio

**Vehículo remolcado o asistido**

**VEHÍCULO N° 1**

TIPO: [x] Automóvil [ ] Camioneta [ ] Jeep [ ] Combi [ ] Omnibus [ ] Camión [ ] Cab. Con Remolque [ ] Otro vehículo

MARCA Toyota
PLACA X2L-116
COLOR: [ ] Blanco [x] Plomo [ ] Verde [ ] Azul [ ] Negro [ ] Beige [ ] Amarillo [ ] Rojo [ ] Otro Color:

**VEHÍCULO N° 2**

TIPO: [ ] Automóvil [ ] Camioneta [ ] Jeep [ ] Combi [ ] Omnibus [ ] Camión [ ] Cab. Con Remolque [ ] Otro vehículo
MARCA
PLACA
COLOR: [ ] Blanco [ ] Café [ ] Verde [ ] Azul [ ] Negro [ ] Beige [ ] Amarillo [ ] Rojo [ ] Otro Color

**5. Comunicación**
- [x] Concesionaria
- [ ] Policía
- [ ] Usuario
- [ ] N° Emergencia
- [ ] Postes S.O.S.
- [ ] Otros

**6. Autoridad Presente**
- [x] Grúa Liviana
- [ ] Grúa Pesada
- [ ] Ambulancia
- [ ] Grúa Aux. Mec.
- [ ] Bomberos
- [ ] P.N.P.
- [ ] Serenazgo
- [ ] Fiscal
- [ ] Otros

**7. Asistencia Mecánica**
- [ ] Abastecimiento de Agua
- [ ] Combustible
- [ ] Cambio de llanta
- [ ] Baterías
- [x] Otros MOTOR No enciende

**8. Vehículo Trasladado**
[ ] Sí [ ] No
Si la respuesta es Sí, a donde:
- [ ] Comisaría
- [ ] N° Emergencia
- [ ] Postes S.O.S
- [ ] Otros

**Observaciones**
No se pudo x estar con 5 personas y Tiene Corrosion y Asiento y Fierros de Sombra en el techo del Auto estilo

Chofer
Firma
Monel
Nombre y Apellido

Administrador
Firma
Sr. Rodolfo
Nombre y Apellido

Foto en el K 58+500

## Encuesta del Servicio al Usuario

**Nivel de Satisfacción**
- [ ] Excelente
- [ ] Bueno
- [ ] Regular
- [ ] Malo

Km. 58+500
Firma del Usuario

Nombre y Apellido RUBEN SECENARRO
C.I.
Teléfono

**Servicio GRATUITO.** Por favor, cualquier anomalía denúnciela en la estación de Peaje más cercana a tu punto o a la oficina al número telefónico: 617-9595 / 617-9570

Llegada al Servicio: 14 : 20 Inicio remolque: 1 : _____ Fin remolque: _____ : _____