

COVIPERÚ

CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

CARGO

LA PRESENTE CARTA NO HA SIDO REDACTADA POR NOTARIA, Y NO SE CERTIFICA LA FIRMA DEL REMITENTE

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES C.0099-GO-2015/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 000005-JA
RECLAMANTE : VICTOR WALTER GALLEGOS FERREL
RECLAMO : 000005-JA

Surco, 10 de setiembre de 2015

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Jahuay, por el señor **Victor Walter Gallegos Ferrel**, con Documento de Identidad N° 07681248, con domicilio en Calle La Cantuta N° 153, Barrio Rímac, Chosica, indicando como teléfono: 961547627, con correo electrónico: vgallegosf@yahoo.com, quien interpone reclamo por el mal servicio brindado en un taller mecánico.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 20 de setiembre 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 de Reclamos y Solución de Controversias del Tramo Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica de la Carretera Panamericana Sur R01S (en adelante, el Reglamento), es función de la Gerencia de Operaciones, 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 23 de agosto de 2015, el señor Víctor Walter Gallegos Ferrel (en adelante "El Reclamante"), interpuso su reclamo en la Unidad de Peaje de Jahuay señalando que el día 12 de agosto del año en curso a las 21 horas, mientras transitaba por la vía, tuvo problemas con su camioneta, ante lo cual, el Sr. Isafas Palomino, personal que brinda el servicio de auxilio mecánico, acudió a prestarle el citado servicio remolcando su camioneta desde el Km. 161 hasta la ciudad de Chincha.

Que, adicionalmente a ello, según manifiesta el Reclamante, el Sr. Palomino le recomendó un mecánico de nombre Carlos Pacheco porque su camioneta tenía problemas en su motor, y le proporcionó su número telefónico. Siendo ello así, según afirma el Reclamante, al día siguiente (13 de agosto del presente año) éste se comunicó con el mecánico, y en ese momento, según manifiesta, empieza su mala experiencia con el servicio que le brindó el referido mecánico, toda vez que no contaba con un taller propio ni adecuado ni con las herramientas apropiadas y menos aún cumplió con la reparación de su camioneta en el plazo estipulado; lo cual generó su molestia, ya que manifiesta que el Sr. Palomino, personal que brinda el servicio de auxilio mecánico, no debió recomendarle a un mecánico informal.

Notaria TUCCIO
CARTA NOTARIAL
Fecha **10 SEP 2015**
N° **14.320**
No es señal de conformidad
RECIBIDA

NOTARIA TUCCIO VALVERDE
CARTA NOTARIAL ANEXO
10

D. LEY 1049 - LEY DEL NOTARIADO
ARTICULO 102° EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE LA FIRMA, IDENTIDAD CAPACIDAD O REPRESENTACION DEL REMITENTE.
Notaria TUCCIO

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



Que, a fin de absolver el reclamo interpuesto por el Reclamante, se solicitó información sobre el incidente suscitado a la Administración de la Unidad de Peaje de Jahuay; siendo que con fecha 23 de agosto de 2015, se emite el Informe N° 03-2015-I-P-M.

Que, a través del precitado documento, se informa que el día 12 de agosto del año en curso, aproximadamente a horas 09:30 p.m. personal que brinda el servicio de auxilio mecánico en el Red Vial 6, acudió a la altura del Km. 160+500 de la Carretera Panamericana Sur, en sentido de Norte a Sur, a fin de brindarle el auxilio mecánico a la camioneta de placa B91-804 la cual se encontraba en dicho momento en posesión del Reclamante, puesto que tenía problemas internos del motor, por lo que se decidió remolcar la camioneta hacia el Grifo "San Cristóbal", ubicado a la altura del Km. 195 de la Carretera Panamericana Sur, en la ciudad de Chincha.

Que, adicionalmente, en el referido informe se señala que era notable que la camioneta del Reclamante tenía problemas en su motor y como el Reclamante no conocía la zona, éste le preguntó al personal que brinda el servicio de auxilio mecánico si conocía un mecánico, y él le respondió que contaba con el número telefónico de un mecánico, y toda vez que el Reclamante no contaba con saldo en su teléfono, le solicitó al personal que brinda el auxilio mecánico si podría prestarle su teléfono, por lo que éste le brindó su teléfono para que realice la llamada al mecánico, no pudiendo contactarse con el citado mecánico, no obstante ello, el Reclamante se guardó consigo el número telefónico del mecánico.

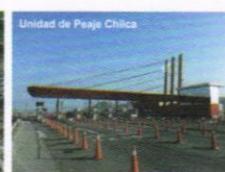
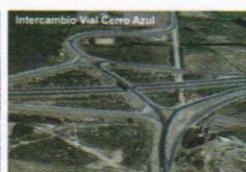
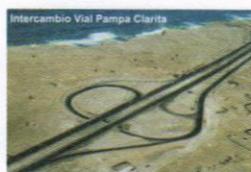
Que, asimismo, conforme se detalla en el Informe N° 03-2015-I-P-M, tanto al lado derecho como al izquierdo del Grifo "San Cristóbal", se encontraban ubicados varios talleres mecánicos a disposición del Reclamante.

Que, cabe señalar, que la obligación de COVIPERÚ recogida en el inciso b) de la Cláusula 8.10 del citado Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, establece que COVIPERÚ deberá implementar dos (02) equipos de Auxilio mecánico, con vehículo de remolque, para el retiro de vehículos de la vía de circulación.

Que, en el marco de nuestras obligaciones contractuales precitadas y, en aras de brindar un mejor servicio con mayores estándares de calidad y eficiencia, COVIPERÚ ha incrementado el número de unidades de auxilio mecánico a la fecha, con tres (03) vehículos de remolque, ubicados cada uno de ellos, en cada Unidad de Peaje respectiva; siendo que el servicio de auxilio mecánico que brinda es durante las veinticuatro (24) horas.

Que, COVIPERÚ ha cumplido con todas las obligaciones previstas en el mencionado Contrato de Concesión, inclusive, evidenciando que brinda un servicio con mayores estándares a los cuales se encuentra obligado contractualmente.

Que, de los hechos expuestos anteriormente ha quedado demostrado que se brindó el servicio de auxilio mecánico al Reclamante de manera oportuna, ello además se evidencia del Informe de Asistencia Mecánica y Remolque que se adjunta la presente, el cual ha sido debidamente suscrito por el Reclamante en señal de conformidad, tal es así, que según se puede apreciar del citado documento el nivel de satisfacción del



servicio en mención manifestado es de excelente. Ante lo cual, COVIPERÚ ha cumplido con su obligación establecida en el Contrato de Concesión.

Que, en lo que concierne a los hechos generados por los servicios brindados por el mecánico que requirió para que arregle a su vehículo y que según manifiesta habría sido recomendado por el personal que le brindó el auxilio mecánico, debemos señalar que el servicio de auxilio mecánico se circunscribe únicamente al apoyo para el remolque de su vehículo hasta la estación de servicio más cercana no pudiendo excederse de los 100 KM, el cual ha sido brindado de manera oportuna.

Que, sin perjuicio de lo anterior, lamentamos los hechos suscitados y recomendamos al Reclamante tome las previsiones del caso, a efectos de evitar que vuelvan a presentarse situaciones de la misma naturaleza. Asimismo, le manifestamos nuestro compromiso en seguir brindando un buen servicio a los usuarios de la Red Vial 6, e impartiendo capacitaciones a nuestro personal a efectos de que se brinde un mejor servicio a todos los usuarios de la Red Vial 6, y adoptando las medidas correctivas en los casos que se requieran para cumplir con el objetivo y/o propósito anteriormente referido.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto en el Artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

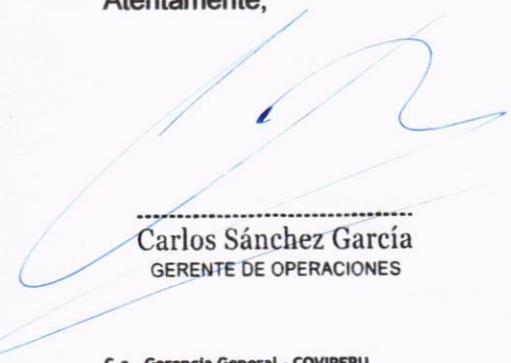
Por lo expuesto, se **RESUELVE**:

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

SEGUNDO: Notificar la presente resolución al Reclamante.

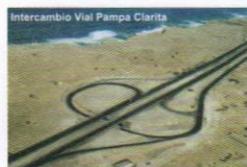
TERCERO: El Reclamante podrá interponer Recurso de Reconsideración o Recurso de Apelación contra la presente Resolución y ante el mismo órgano que la expide, dentro de un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente Resolución.

Atentamente,



Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

C.c. Gerencia General - COVIPERU



b/p
coord. 2 pisos
2 piso Mayolica
bloque 2 piso
Mayocho Marra
2 puentes de Motal
Hogar Medida

JAIME TUCCIO VALVERDE, ABOGADO NOTARIO DE LIMA.

CERTIFICO: QUE EL ORIGINAL DE ESTA CARTA NOTARIAL, CUYO CARGO CERTIFICO, HA SIDO DILIGENCIADA, EN LA FECHA Y DIRECCIÓN INDICADA EN EL PRESENTE DOCUMENTO, PREDIO DE DOS PISOS, PRIMER PISO FACHADA DE MAYOLICA COLOR BLANCO, SEGUNDO PISO FACHADA DE MAYOLICA COLOR MARRON. HABIENDO SIDO DEJADA BAJO PUERTA, SE TUVO QUE RECURRIR A ESTE MÉTODO PORQUE AL LLEGAR AL PREDIO, SE TOCÓ INSISTENTEMENTE LA PUERTA, PERO NADIE SALIÓ A ATENDERNOS, DE LO QUE DOY FE.

LIMA, 11 DE SETIEMBRE DEL 2015.



**JAIME TUCCIO VALVERDE
NOTARIO PUBLICO DE LIMA**

Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

Gerente General, COVOPSA

NOTARIA
TUCCIO VALVERDE
CARTA NOTARIAL
ANEXO
Nº HOJAS _____

Formato de Reclamos y Sugerencias

Nº 000005 - JA

Ficha Número: _____

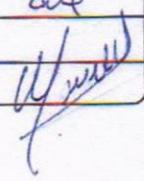
Fecha: 23/08/15
Recibido por: Wouli Lajano.
Estación: Pepe Johnny

Nombre y Apellidos: Victor Walter GALLEGOS FERREL
Documento de Identidad: DNI 07681248
Razón Social: -
RUC: -
Dirección: calle la Camisera 153 Barrio Rímac - Chos.c.
Correo Electrónico: Vgallegosf@yahoo.com
Teléfono: 961547627 (Movistar)
Firma: 

Reclamo o Sugerencia: Llenar con letra clara y legible

El Día 12-08-15, Tuve problemas con mi Camioneta de placa B9I-804 a las 21.Hrs aproximadamente. Entre las 10.00 a 11.00 de la noche, el Sr. ISAIAS ISAIAS PALOMINO, chofer de la Grúa me auxilio para remolcar mi camioneta del Km. 161 a la ciudad de Chincha. El Sr. ISAIAS PALOMINO me recomienda sin haberle preguntado, al mecánico Carlos Pacheco, procediéndome a dar el número de celular del mecánico. Es más, el chofer llama al por celular al mecánico sin lograr respuesta. Por recomendación del Sr. ISAIAS PALOMINO, al día siguiente llamo al mecánico (13-08-15) donde lamentablemente empiezo mi mala experiencia con el mecánico, que no cuenta con un Taller propio o adecuado, no cuenta con las herramientas adecuadas y no cumple la reparación en el plazo estipulado. El chofer no tiene porque recomendar un mecánico informal.

Observaciones: El Usuario firmo conformidad que Servicio en Reporte de auxilio mecánico.



INFORME N° 03-2015-I.P.M.

A LA : Administración Pezpe Jahuary
DEL : Sr. Ysaías palomino misagel
chofer, auxilio mecánico
ASUNTO : Remolque de Vehículo.
FECHA : Domingo, 23 de agosto del 2015.



Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para informarlo los siguientes:

- El día 12 de agosto del pte año, acudo a un auxilio mecánico en el Km 160+500, al promediar las 9.30 de la noche encontrando a la Camioneta de marca Mitsubishi, de color blanco, de placa B91-804 con sentido de norte a Sur, en la cual se notaba que tenía problemas de motor, realizándose el remolque a la Ciudad del Chimcha. (grifo San Cristóbal Km. 195)
- Como se notaba problemas en el motor del vehículo y a la vez el usuario no era de la zona, en la cual me pregunté si conozco un mecánico, y yo opté por decirle que tengo el número telefónico de un mecánico, en la cual le pregunté si desea que lo llame, pero el usuario no contaba con saldo en esos momentos. Es por eso que con mi teléfono hago la llamada al mecánico no teniendo respuesta, pero el usuario quedándose con dicho número telefónico.
- Al usuario se le dejó dentro del grifo "San Cristóbal" del Km 195 Chimcha; en donde al lado derecho e izquierdo existen varios talleres de mecánicas.

Es todo cuanto informo a Ud. para los fines que estime conveniente.

Atte.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Ysaías Palomino Misagel".

Ysaías Palomino Misagel
72304034

Informe de Asistencia Mecánica y Remolque

NOTARIA
VICENTE ALVERDE

N° CARTA NOTARIAL
ANEXO

OPECOVI S.A.C.

Estación de Peaje Jahuay
N° HOJAS

Grúa Aux. Mec. Placa RBD-947

Código

<p>1. Ubicación</p> <p>Via <u>Panamericana Sur</u> Km. <u>160 + 500</u> Sentido: <u>Norte - Sur</u></p>	<p>2. Móvil</p> <p>Móvil <u>12</u> <u>08</u> <u>15</u> día mes año</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td>Salida</td> <td>Entrada</td> </tr> <tr> <td>Km.</td> <td><u>65311</u></td> <td><u>65352</u></td> </tr> <tr> <td>Hora</td> <td><u>21</u> <u>30</u> am / pm</td> <td><u>22</u> <u>30</u> am / pm</td> </tr> </table> <p style="font-size: small; text-align: center;">(tachar lo que no corresponda)</p>		Salida	Entrada	Km.	<u>65311</u>	<u>65352</u>	Hora	<u>21</u> <u>30</u> am / pm	<u>22</u> <u>30</u> am / pm	<p>3. Motivo</p> <p><input type="checkbox"/> Accidente Mecánico <input checked="" type="checkbox"/> Daño Mecánico <input type="checkbox"/> Remoción de obstáculos <input type="checkbox"/> Remoción de animales <input type="checkbox"/> Otros</p>
	Salida	Entrada									
Km.	<u>65311</u>	<u>65352</u>									
Hora	<u>21</u> <u>30</u> am / pm	<u>22</u> <u>30</u> am / pm									

<p>4. Vehículo remolcado o asistido</p> <p style="text-align: center;">VEHICULO No. 1</p> <p>TIPO <input type="checkbox"/> Automóvil <input type="checkbox"/> Combi <input type="checkbox"/> Cab. Con Remolque <input checked="" type="checkbox"/> Camioneta <input type="checkbox"/> Omnibus <input type="checkbox"/> Otro vehículo <input type="checkbox"/> Jeep <input type="checkbox"/> Camión</p> <p>MARCA <u>Hitsubishi</u></p> <p>PLACA <u>B91-804</u></p> <p>COLOR <input checked="" type="checkbox"/> Blanco <input type="checkbox"/> Azul <input type="checkbox"/> Amarillo <input type="checkbox"/> Plomo <input type="checkbox"/> Negro <input type="checkbox"/> Rojo <input type="checkbox"/> Verde <input type="checkbox"/> Beige <input type="checkbox"/> Otro color:</p>	<p style="text-align: center;">VEHICULO No. 2</p> <p>TIPO <input type="checkbox"/> Automóvil <input type="checkbox"/> Combi <input type="checkbox"/> Cab. Con Remolque <input type="checkbox"/> Camioneta <input type="checkbox"/> Omnibus <input type="checkbox"/> Otro vehículo <input type="checkbox"/> Jeep <input type="checkbox"/> Camión</p> <p>MARCA _____</p> <p>PLACA _____</p> <p>COLOR <input type="checkbox"/> Blanco <input type="checkbox"/> Azul <input type="checkbox"/> Amarillo <input type="checkbox"/> Café <input type="checkbox"/> Negro <input type="checkbox"/> Rojo <input type="checkbox"/> Verde <input type="checkbox"/> Beige <input type="checkbox"/> Otro color:</p>
--	--

<p>5. Comunicación</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Concesionaria <input type="checkbox"/> Policía <input type="checkbox"/> Usuario <input type="checkbox"/> No. Emergencia <input type="checkbox"/> Postes S.O.S. <input type="checkbox"/> Otros</p>	<p>6. Autoridad Presente</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Grúa liviana <input type="checkbox"/> P.N.P. <input type="checkbox"/> Grúa pesada <input type="checkbox"/> Serenazgo <input type="checkbox"/> Ambulancia <input type="checkbox"/> Fiscal <input type="checkbox"/> Cmta. Aux. Mec. <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/> Bomberos</p>	<p>7. Asistencia Mecánica</p> <p><input type="checkbox"/> Abastecimiento de Agua <input type="checkbox"/> Combustible <input type="checkbox"/> Cambio de llanta <input type="checkbox"/> Baterías <input checked="" type="checkbox"/> Otros <u>Remolque</u></p>	<p>8. Vehículo Traslado</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No Si la respuesta es Si, a dónde</p> <p><input type="checkbox"/> Comisaría <input type="checkbox"/> No. Emergencia <input type="checkbox"/> Postes S.O.S. <input type="checkbox"/> Otros <u>Km 195</u></p>
---	---	---	--

<p>9. Observaciones</p> <p><u>Vehículo con daños en el motor, se le Remolcó al gupo del Km 195.</u></p>	<p style="text-align: center;">Chofer</p> <p style="text-align: center;"><u>[Firma]</u></p> <p style="text-align: center;">Firma</p> <p style="text-align: center;"><u>J. Polanco</u></p> <p style="text-align: center;">Nombre y Apellido</p>	<p style="text-align: center;">Administrador</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Firma</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Nombre y Apellido</p>
---	--	--

Encuesta del Servicio al Usuario

<p>Nivel de Satisfacción</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo</p>	<p><u>[Firma]</u></p> <p>Firma del Usuario</p>	<p>Nombre y Apellido <u>VICTOR GALLEGOS FERREL</u> C.I.: <u>07601248</u> Teléfono: <u>961547627</u></p>
---	--	---

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: 21 : 50 Inicio remolque: 22 : 05 Fin remolque: 22 : 30