Roxana Rodriguez

De: Contactos <contactos@coviperu.com>
Enviado el: martes, 02 de octubre de 2018 04:57 p.m.
Para: magali.13.02@hotmail.com
Asunto: Su reclamo de fecha 22 de septiembre de 2018
Datos adjuntos: RES 45.pdf

Estimada Sra. Mendoza,

Buenas tardes, sírvanse encontrar adjunto a la presente, la respuesta a su Reclamo N° 000047-IC, dada mediante Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0045-2018-GO/COVIPERÚ.

Saludos cordiales,

CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.
Av. Javier Prado Este Nro. 4109, Pisos 02 y 03
Santiago de Surco
Telefax: (511) 617 9570
www.coviperu.com

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0045-2018-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **000047-IC**
RECLAMANTE : **Felicita Magali Mendoza Monroy**
RECLAMO : **000047-IC**

Santiago de Surco, 01 de octubre de 2018

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Ica, por la señora **Felicita Magali Mendoza Monroy**, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 22298155, con domicilio en Av. Mayta Cápac Mz. 30 - Lt. 06, Distrito de Túpac Amaru Inca, Provincia de Pisco y Departamento de Ica, indicando de manera expresa que la respuesta a su reclamo le sea notificada al correo electrónico: <magali.13.02@hotmail.com>, y quien interpone un reclamo por una supuesta mala atención por parte del personal de auxilio mecánico de COVIPERÚ.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 20 de septiembre de 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.

GERENCIA V°B° Operaciones

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 22 de septiembre de 2018, la señora **Felicita Magali Mendoza Monroy** (en adelante, la "Reclamante") interpuso un reclamo en la Unidad de Peaje Ica, señalando su malestar por no ser atendida por el personal del servicio de auxilio mecánico a la altura del Km. 526 de la Carretera Panamericana Sur, motivo por el cual, según indica, estuvo obligada a contratar un servicio de forma particular.

COVIPERU V°B° COS - Dpto Legal

Que, consideramos importante informar a la Reclamante que, el Contrato de Concesión establece que COVIPERÚ será responsable de la administración y explotación de la Red Vial N° 6, la cual abarca desde el Puente Pucusana en el Km. 58+000 hasta la localidad de Guadalupe en el Km. 290+877.33. Por lo tanto, el Km. 526 de la Carretera Panamericana Sur donde la Reclamante pretendía solicitar el servicio de auxilio mecánico a cargo de COVIPERÚ, no forma parte de la Concesión. En consecuencia, no se encuentra dentro de nuestras obligaciones contractuales brindar un servicio obligatorio en dicha zona. Ante ello, corresponde declarar la improcedencia del reclamo en base al literal c) del Artículo 12° del Reglamento

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:**

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo interpuesto por la Reclamante.









COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución a la Reclamante.

TERCERO: La 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.

COVIPERU V°B° CPS Dpto Legal

Atentamente,

Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

C.c. Gerencia General - COVIPERÚ

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









COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

ANEXO 1: Modelo de Formulario del Libro de Reclamos y Sugerencias

Formato de Reclamos y Sugerencias

Nº 000047 - IC

Ficha Número:

Fecha: 22-09-2018
Recibido por: Kleyne Ortiz Gutierrez
Estación: Peaje Ica.

Nombre y Apellidos: Felicita Magali Mendoza Monroy
Documento de Identidad: 22298155
Razón Social:
RUC:
Dirección: Av. Maytacapac M2-80 LT-6 T.A.I. Pisco
Correo Electrónico: magali-13.02@hotmail.com
Teléfono: 910388683

Firma:

Kleyne Ortiz Gutierrez
APOYO ADMINISTRATIVO
OPECOVI SAC

Reclamo o Sugerencia: Llenar con letra clara y legible

Trato inadecuado de parte de la operadora Linda Saravia quien se identifico con ese nombre, ya que tuve un desperfecto mecanico en la panamericana Su cerca al peaje y al pedir auxilio a los numeros señalados en la Boleta de pago del peaje, no recibi la ayuda correspondiente, encontrandome en medio de la noche con mis menor hijos con quienes viajava, expuestos a muchos peligros ya que las pastillas de la llanta del auto se salieron, por no darle el kilometraje exacto groseramente me dijo q' no era su jurisdicción y q' tenia q' darle el kilometraje exacto, le di referencia q' al frente hasia una fabrica Agro latina Cpanda aún asi no iso caso exponiendonos a los olores q' se sentia de fumigación (veneno de planta), y al peligro de ser asaltada en la Panamericana sur, siendo las 9.42 pm. Tuve q' pagar a una persona q' amablemente me ayudo

Observaciones:

Autorizo para q' me envien por correo las devido comunicaciones y coloquen personal competente, q' sepa tratar y socorrer a tiempo. y dar numeros los cuales puedan acudir en el acto. Vehiculo placa: YIA-475

SUGERENCIAS