

## Roxana Rodriguez

---

**De:** Contactos <contactos@coviperu.com>  
**Enviado el:** lunes, 21 de enero de 2019 12:08 p.m.  
**Para:** pardo\_enrique@me.com  
**Asunto:** RE: Reclamo  
**Datos adjuntos:** RES 007.pdf

Buenas tardes Sr. Pardo,

En primer lugar, consideramos oportuno informarle que, el hecho de haber interpuesto otros reclamos anteriormente, no lo exime de indicar sus datos completos al momento de presentar un nuevo reclamo. Es decir, en observancia del Art. 9° 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"), cada vez que interponga un nuevo reclamo deberá consignar todos sus datos completos.

Por otro lado, sírvanse encontrar adjunto a la presente, la respuesta a su Reclamo N° 000078-MAIL/CH, dada mediante la Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0007-2019-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](http://www.coviperu.com)

---

**De:** Enrique Pardo [mailto:pardo\_enrique@me.com]  
**Enviado el:** martes, 08 de enero de 2019 05:52 p.m.  
**Para:** Contactos <contactos@coviperu.com>  
**Asunto:** Re: Reclamo

Buenas tardes:

Ustedes tienen todos mis datos ya que no es primera vez que interpongo un reclamo. Me parece una táctica para ralentizar la respuesta innecesaria.

En vez de perder el tiempo en eso deberían de enfocarse en NO hacer arreglos cuando la carretera esta en alto tránsito por un evento internacional. Desde luego que el criterio que aplican deja mucho que desear.

Enrique José Pardo d'Ornellas  
71982162  
Calle santa elena sur 125 surco  
[pardo\\_enrique@me.com](mailto:pardo_enrique@me.com)  
969069796

Enviar su respuesta a mi correo electrónico, traten de evitar tecnicismos como que estaba programado el cierre o que justo están en cronograma con el estado. Dudo mucho que el estado les haga hacer obras cuando hay un evento internacional y perjudican de esa manera el libre tránsito por la carretera.

En otra nota, les agradezco que cuando han cambiado el asfalto hayan asfaltado todo el ancho de la carretera y ya no hayan dejado los bordes mal acabados y así evitan accidentes como el que yo tuve por ese problema.

Atentamente,

Enrique Pardo

El 8 ene. 2019, a la(s) 5:27 p. m., Contactos <[contactos@coviperu.com](mailto:contactos@coviperu.com)> escribió:

Estimado Sr. Pardo,

Sírvase la presente para hacerle, mediante el documento adjunto, un requerimiento adicional de información, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ (Resolución de Consejo Directivo N° 064-2011-CD-OSITRAN) a fin de poder dar trámite e inicio a su reclamo.

Saludos cordiales,

CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.  
Av. Javier Prado Este Nro. 4109, Pisos 2 y 3  
Santiago de Surco  
Telefax: (511) 617 9570  
[www.coviperu.com](http://www.coviperu.com)

-----Mensaje original-----

De: Enrique Pardo [[mailto:pardo\\_enrique@me.com](mailto:pardo_enrique@me.com)]  
Enviado el: lunes, 07 de enero de 2019 10:36 a.m.  
Para: [contactos@coviperu.com](mailto:contactos@coviperu.com)  
Asunto: Reclamo

Buenos días:

Llevo más de 05 minutos, han cerrado la carretera y nadie cruza de ningún lado. No deberían de cerrar la carretera si NO la están trabajando.

Adjunto las fotos del supuesto trabajo y el tráfico ocasionado. Esta vez no es culpa de Easyway.

En lo que he terminado de redactar este correo sigue sin venir nadie del otro lado

Enrique Pardo

<C.0005.GO.2019.pdf>

EXPEDIENTE N° : 000078-MAIL/CH  
RECLAMANTE : Enrique José Pardo D'Ornellas  
RECLAMO : 000078-MAIL/CH

Santiago de Surco, 18 de enero de 2019

## VISTOS:

El reclamo interpuesto vía correo electrónico, por el señor **Enrique José Pardo D'Ornellas**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 71982162, con domicilio en Calle Santa Elena Sur Nro. 125, Distrito de Santiago de Surco, Provincia y Departamento de Lima, indicando de manera expresa que la respuesta a su reclamo le sea notificado al correo electrónico: <pardo\_enrique@me.com>, y quien interpone un reclamo por una supuesta mala gestión en los tiempos de espera por la ejecución de los trabajos del mantenimiento periódico del Sub Tramo 6 de la Concesión, afirmando que no se estaba realizando ninguna actividad en dicho sector.

## 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.

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 07 de enero de 2019, el señor **Enrique José Pardo D'Ornellas** (en adelante, el "Reclamante") interpuso un reclamo vía correo electrónico, señalando su malestar por una supuesta mala gestión en los tiempos de espera por la ejecución de los trabajos de marcas en pavimento desarrollados durante el mantenimiento periódico del Sub Tramo 6 de la Concesión. Ello debido a que, con motivo de los mencionados trabajos, la vía permaneció cerrada por un breve lapso de tiempo, pero el Reclamante manifiesta haber esperado más de cinco (05) minutos para continuar con su tránsito por la vía

Que, no obstante a las pretensiones del reclamo, el correo electrónico enviado por el Reclamante a través de la dirección <pardo\_enrique@me.com>, no indicó los datos completos del Reclamante, o del Representante Legal de ser el caso, el número del Documento Nacional de Identidad, el domicilio legal y/o el domicilio para hacer las notificaciones; los cuales son requisitos previos para la admisibilidad del reclamo, conforme con el Artículo 9° del Reglamento.

Que, de conformidad con el Artículo 10° del Reglamento, COVIPERÚ podrá solicitar la subsanación de cualquiera de los requisitos de admisibilidad contemplados en el Artículo 9° del



Reglamento dentro de los dos (02) días hábiles de recibido el reclamo, debiendo el interesado subsanar la omisión en un plazo máximo de dos (02) días hábiles.

Que, en dicho sentido, el día 08 de enero de 2019, mediante la Carta N° C.0005.GO.2019, se requirió al Reclamante se sirva presentar los datos indicados anteriormente, pues son considerados como requisitos mínimos para la presentación de un reclamo, conforme lo establece el mencionado Artículo 9° del Reglamento. De esta manera, el mismo día 08 de enero de 2019, el Reclamante cumplió con subsanar dichos requisitos mediante el envío de un nuevo correo electrónico, por lo que, corresponde continuar con el procedimiento de atención de reclamos.

En consecuencia, sobre el particular, consideramos oportuno informar al Reclamante que los mantenimientos periódicos ejecutados por COVIPERÚ, en el marco de nuestras obligaciones contractuales, son realizados de acuerdo a los Estudios Técnicos y al mismo Contrato de Concesión, los cuales son elaborados en estricta observancia de la normativa técnica que regula la materia, y son revisados, así como aprobados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el "Concedente").

Que, en concordancia con lo expuesto en el párrafo precedente, COVIPERÚ se encuentra supeditado al cabal cumplimiento de su Contrato de Concesión, por lo que, se cuenta con un Plan de Conservación de Infraestructura, de acuerdo al cual se implementan y realizan las labores de mantenimiento periódico; conforme a lo dispuesto en el Artículo 3.1<sup>1</sup> del Anexo I de nuestro Contrato de Concesión.

De esta manera, debemos comunicar al Reclamante que el pasado 24 de julio de 2018, COVIPERÚ informó al Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, "OSITRAN") el inicio de las actividades del mantenimiento periódico del Sub Tramo 6 de la Concesión (San Andrés Km. 236+400 - Guadalupe Km. 290+877), de acuerdo con el Plan de Conservación Vial correspondiente al año 2018. Por lo tanto, como parte de la finalización de estos trabajos, el día 07 de enero de 2019, COVIPERÚ tenía programado efectuar el pintado de la segunda capa de pintura (líneas continuas y discontinuas) de la vía entre los Kms. 274+000 al 282+000.



Ahora bien, previamente al desarrollo de los trabajos de pintado de la vía, COVIPERÚ dispuso de las medidas de seguridad correspondientes, las mismas que consisten en la correcta señalización y ubicación de vigías, con la finalidad de asegurar la adecuada conducción del tránsito y seguridad de los usuarios. Por ello, durante el proceso de pintado de la vía, es necesario llevar a cabo paralizaciones breves del tránsito de forma alternada en ambos sentidos, por un lapso de cinco (05) a diez (10) minutos como máximo, en función del flujo vehicular. Teniendo en consideración ello, adjuntamos a la presente el Informe N° 001-2019-COVIPERÚ-MFM elaborado por la Jefatura Técnica de COVIPERÚ, con el detalle integral de las labores realizadas por los trabajos de pintado de la vía.

<sup>1</sup> "Planes de Conservación"

3.1 Tal como se establece en las Cláusulas 7.2, 7.6, 7.7 y 7.8 del Contrato, al comienzo de la Concesión, o previo al comienzo de cada Año de la Concesión, la SOCIEDAD CONCESIONARIA someterá a consideración del CONCEDENTE un "Plan de Conservación" para el correspondiente periodo anual, que describa las Obras o tareas que prevé ejecutar, con los diseños y especificaciones que correspondan".



En ese sentido, es importante señalar al Reclamante que los trabajos del mantenimiento periódico del Sub Tramo 6 de la Concesión fueron oportunamente informados a los usuarios, a través de medios de comunicación escrita, perifoneo en centro poblados cercanos, cartas a los Alcaldes de los sectores involucrados en el área del proyecto, así como mediante avisos en los paneles electrónicos a lo largo de la Concesión, y volantes entregados a los usuarios en las Unidades de Peaje de Chilca e Ica.

Por lo tanto, queda demostrado que COVIPERÚ cumplió adecuadamente las exigencias dispuestas en su Contrato de Concesión, y el Plan de Conservación Vial correspondiente al año 2018. Ante ello, es necesario mencionar que el referido Plan de Conservación Vial, hasta la fecha, no ha sido observado respecto a las alegaciones que el Reclamante presentó en su reclamo.

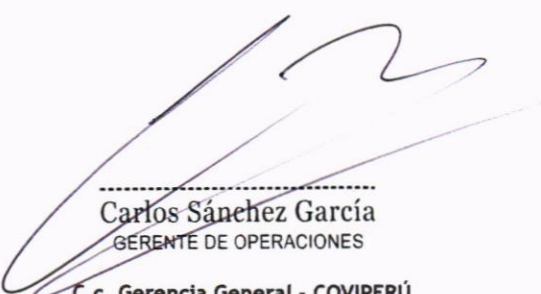
De esta manera, conforme al Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, respecto a los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio; le corresponde 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**:

- 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 - COVIPERÚ



|                                                                                   |                                                                                                                        |      |                                                             |        |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------|--------|----------|
|  | INFORME N° 001-2019-COVIPERU-MFM                                                                                       | A:   | Ing. Giancarlo Noriega<br>Gerente Técnico – COVIPERU        |        |          |
|                                                                                   | INFORME SOBRE RECLAMO DE USUARIO<br>TRABAJOS DE MARCAS EN PAVIMENTO<br>MANTENIMIENTO PERIÓDICO SUBTRAMO 6 - RED VIAL 6 | DE:  | Ing. Martín Fernández M.<br>Jefatura Técnica RV6 – COVIPERU |        |          |
|                                                                                   |                                                                                                                        | REF. | Reclamo vía correo electrónico del 07/01/19                 | Fecha: | 17/01/19 |

**INFORME SOBRE RECLAMO DE USUARIO**  
**TRABAJOS DE MARCAS EN PAVIMENTO**  
**MANTENIMIENTO PERIÓDICO SUBTRAMO 6 - RED VIAL 6**

**1.- ANTECEDENTES**

Con fecha 24 de julio de 2018, la sociedad concesionaria informó al OSITRAN el inicio de actividades del mantenimiento periódico del subtramo 6 (San Andrés Km. 236+400 – Guadalupe Km. 290+877), de acuerdo al programa de Conservación Vial del año 2018.

Como parte de la culminación de estos trabajos, el día 07 de enero de 2019, la Concesionaria tenía programado efectuar el pintado de la segunda capa de pintura (líneas continuas y discontinuas) entre los km. 274+000 al 282+000.

Con fecha 07 de enero del presente, el Sr. Enrique Pardo, usuario que transitaba por el sector en mención; realiza un reclamo referente a los tiempos de espera por la ejecución de los trabajos programados por la Concesionaria, afirmando que no se estaba realizando ninguna actividad en dicho sector.

**2.- OBJETIVO**

Informar acerca de las actividades desarrolladas el día 07 de enero respecto a los trabajos ejecutados como parte del mantenimiento periódico del subtramo 6; así como las disposiciones en materia de seguridad adoptadas por la concesionaria y su contratista para la ejecución específica de los trabajos de señalización horizontal (marcas en pavimento) que fueron programados en el sector del Km. 274+000 al 282+000 de la Carretera Panamericana Sur.

**3.- TRABAJOS EJECUTADOS**

Previo a la ejecución de los trabajos propiamente dichos de pintura, se dispuso el despliegue de las medidas de seguridad estipuladas para el proyecto; las mismas que consisten en la correcta señalización y ubicación de vigías; a fin de garantizar la correcta conducción del tránsito y seguridad tanto de los usuarios como del personal involucrado en la tarea.



|                                                                                   |                                                                                                                        |      |                                                                    |        |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------|--------|----------|
|  | INFORME N° 001-2019-COVIPERU-MFM                                                                                       | A:   | Ing. Giancarlo Noriega<br><b>Gerente Técnico – COVIPERU</b>        |        |          |
|                                                                                   | INFORME SOBRE RECLAMO DE USUARIO<br>TRABAJOS DE MARCAS EN PAVIMENTO<br>MANTENIMIENTO PERIÓDICO SUBTRAMO 6 - RED VIAL 6 | DE:  | Ing. Martin Fernández M.<br><b>Jefatura Técnica RV6 – COVIPERU</b> |        |          |
|                                                                                   |                                                                                                                        | REF. | Reclamo vía correo electrónico del 07/01/19                        | Fecha: | 17/01/19 |

Una vez asegurado el área de trabajo, se da inicio a las labores de replanteo previo, para seguidamente dar inicio al pintado de líneas continuas y discontinuas, flechas, islas, símbolos, leyendas u otros que se aplican en la calzada a fin de brindar información al usuario durante su conducción. Durante todo este proceso se llevaron a cabo paralizaciones del tránsito de forma alternada en ambos sentidos, por lapsos de tiempo de entre 5 y 10 minutos como máximo en función al flujo que era variable por horas y día de la semana.

Al terminar los trabajos, se procedió a retirar las señales y dispositivos de seguridad en forma inversa a como fueron colocados.

Es importante señalar que estos trabajos fueron debidamente comunicados a los usuarios mediante avisos en medio masivos de comunicación oral y escrita, perifoneo en centros poblados, cartas a los alcaldes de los sectores involucrados en el área de influencia del proyecto; así como mediante avisos en los paneles electrónicos de la concesión y volantes entregados a los usuarios en las unidades de peaje de Chilca (Sentido Norte – Sur) e Ica (Ambos Sentidos)

#### 4.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El día 07 de enero de 2019 la Concesionaria procedió con el pintado de la segunda capa de marcas horizontales entre los km. 274+000 al 282+000 como parte del Mantenimiento Periódico del Sub tramo 6, el cual fue previamente informado y aprobado por el ente regulador, OSITRAN, y está incluido en el Plan Anual de Conservación y Mantenimiento Vial 2018, el mismo que fue elaborado con la finalidad mantener los niveles de servicio siempre igual o por encima de los umbrales mínimos establecidos en el contrato de concesión.
- Al tratarse el subtramo 6, aún de una calzada de dos (02) sentidos, se tuvo que alternar la circulación de cada sentido (Norte - Sur y Sur - Norte) a fin de ejecutar los trabajos con seguridad; tanto para los usuarios, como para el personal ejecutor; logrando así, concluir el mantenimiento de estos 54.48 Km. sin ningún accidente que lamentar.

#### 5.- PANEL FOTOGRAFICO

A continuación, se muestran los trabajos correspondientes a las marcas en el pavimento que el Concesionario programó y ejecutó en el Subtramo 6 de la Carretera Panamericana Sur, como parte del programa de Conservación Vial de la Carretera Panamericana Sur para el año 2018.



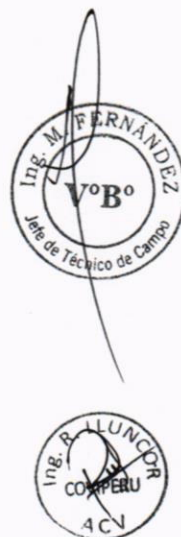
|                                                                                                                                                         |                                                                                                                        |      |                                                                    |        |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------|--------|----------|
| <br><b>COVIPERÚ</b><br><small>CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.</small> | INFORME N° 001-2019-COVIPERU-MFM                                                                                       | A:   | Ing. Giancarlo Noriega<br><b>Gerente Técnico – COVIPERU</b>        |        |          |
|                                                                                                                                                         | INFORME SOBRE RECLAMO DE USUARIO<br>TRABAJOS DE MARCAS EN PAVIMENTO<br>MANTENIMIENTO PERIÓDICO SUBTRAMO 6 - RED VIAL 6 | DE:  | Ing. Martín Fernández M.<br><b>Jefatura Técnica RV6 – COVIPERU</b> |        |          |
|                                                                                                                                                         |                                                                                                                        | REF. | Reclamo vía correo electrónico del 07/01/19                        | Fecha: | 17/01/19 |

**Foto N° 01 y 02: Pintado de Marcas en pavimento Peaje Ica**



|                                                                                   |                                                                                                                         |  |                                                                        |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | INFORME N° 001-2019-COVIPERU-MFM                                                                                        |  | A: Ing. Giancarlo Noriega<br><b>Gerente Técnico – COVIPERU</b>         |                 |
|                                                                                   | INFORME SOBRE RECLAMO DE USUARIO<br>TRABAJOS DE MARCAS EN PAVIMENTO<br>MANTENIMIENTO PERUIÓDICO SUBTRAMO 6 - RED VIAL 6 |  | DE: Ing. Martín Fernández M.<br><b>Jefatura Técnica RV6 – COVIPERU</b> |                 |
|                                                                                   | REF.                                                                                                                    |  | Reclamo vía correo electrónico del 07/01/19                            | Fecha: 17/01/19 |

**Foto N° 03 y 04: Pintado de Marcas en pavimento**



|                                                                                   |                                                                                                                        |  |      |                                                             |        |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|-------------------------------------------------------------|--------|----------|
|  | INFORME N° 001-2019-COVIPERU-MFM                                                                                       |  | A:   | Ing. Giancarlo Noriega<br>Gerente Técnico – COVIPERU        |        |          |
|                                                                                   | INFORME SOBRE RECLAMO DE USUARIO<br>TRABAJOS DE MARCAS EN PAVIMENTO<br>MANTENIMIENTO PERIÓDICO SUBTRAMO 6 - RED VIAL 6 |  | DE:  | Ing. Martín Fernández M.<br>Jefatura Técnica RV6 – COVIPERU |        |          |
|                                                                                   |                                                                                                                        |  | REF. | Reclamo vía correo electrónico del 07/01/19                 | Fecha: | 17/01/19 |

Foto N° 05 y 06: Pintado de Marcas en pavimento



|                                                                                   |                                                                                                                        |      |                                                             |        |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------|--------|----------|
|  | INFORME N° 001-2019-COVIPERU-MFM                                                                                       | A:   | Ing. Giancarlo Noriega<br>Gerente Técnico – COVIPERU        |        |          |
|                                                                                   | INFORME SOBRE RECLAMO DE USUARIO<br>TRABAJOS DE MARCAS EN PAVIMENTO<br>MANTENIMIENTO PERIÓDICO SUBTRAMO 6 - RED VIAL 6 | DE:  | Ing. Martin Fernández M.<br>Jefatura Técnica RV6 – COVIPERU |        |          |
|                                                                                   |                                                                                                                        | REF. | Reclamo vía correo electrónico del 07/01/19                 | Fecha: | 17/01/19 |

**Foto N° 07 y 08: Pintado de Marcas en pavimento**

