COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0004-2020-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **0000105-MAIL/CH**
RECLAMANTE : **Richard Chávez Mederos**
RECLAMO : **0000105-MAIL/CH**

Santiago de Surco, 20 de enero de 2020

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de la página web de COVIPERÚ, por el señor Richard Chávez Mederos, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 42987953 sobre su disconformidad con el servicio de auxilio mecánico y remolque, en el cual señala la dirección electrónica richardpicasso@hotmail.com que autoriza para efectos de notificación.

CONSIDERANDO:

Que, el día 20 de septiembre de 2005, COVIPERÚ y el Estado Peruano, representado a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), 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 la 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.

GERENCIA V°B° Operaciones

Que, el día 29 de diciembre de 2019, el señor **Richard Chávez Mederos** (en adelante, el "Reclamante") interpuso un reclamo en la página web, manifestando que el personal de auxilio mecánico y remolque pretendió cobrarle dinero para llevarlo a Chincha y que le informaron que solo podían trasladarlo al Peaje.

Sobre el particular, permítasenos mencionar que, hemos realizado las indagaciones internas respecto al hecho que tuvo a bien indicarnos, a partir de lo cual, concluimos que en el registro pertinente no figura ninguna atención realizada hacia usted.

De acuerdo al Contrato de Concesión suscrito por COVIPERU y el MTC, el servicio de auxilio mecánico y remolque de vehículos es obligatorio y de carácter gratuito, siendo que los traslados de vehículos deben realizarse bajo este alcance y hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder de 100km; además, se debe precisar que, el referido contrato, también establece la posibilidad de que COVIPERU cobre por dichos servicios, en tanto y cuanto, se incurra en una distancia mayor a 100km.



COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

En este contexto, cabe resaltar que COVIPERU presta sus servicios, con regularidad y se ciñe, estrictamente, al Contrato de Concesión, prestando los servicios obligatorios bajo un esquema de gratuidad, en todo momento.

Por estas consideraciones, y dentro del plazo previsto en el Artículo 13° del 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 correo electrónico autorizado por el 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 máximo 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

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







