

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0025-2021-GO/COVIPERÚ**

EXPEDIENTE N° : 132-correo electrónico  
RECLAMANTE : Enrique Ripalda Visajel  
RECLAMO : 132-correo electrónico

Santiago de Surco, 05 de agosto de 2021

**VISTOS:**

El reclamo interpuesto, a través de correo electrónico, por el señor **Enrique Ripalda Visajel** (en adelante, el “**Reclamante**”), quien indica la siguiente dirección electrónica para efectos de notificación: [enriqueripalda@hotmail.com](mailto:enriqueripalda@hotmail.com), manifestando su solicitud de no instalación de barandas de seguridad en cierta zona de la carretera panamericana sur.

**CONSIDERANDO:**

Que, el día 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 adelante, el “**Contrato de Concesión**”), 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.

Que, el 16 de julio de 2021, el **Reclamante** remitió un correo electrónico a COVIPERÚ, en el que reclama que no se instalen las barandas de seguridad a la altura del km 250 de la carretera Panamericana Sur, por el portón de ingreso al camino de Servidumbre de los vecinos del ex fundo El Despertar.

En atención a ello, conforme al inciso f) del Artículo 40° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el “**REGLAMENTO DE RECLAMOS DE OSITRAN**”), es deber de COVIPERÚ declarar la improcedencia del reclamo cuando su objeto no se encuentre tipificado en el Artículo 33°<sup>1</sup>, tal y como se puede apreciar a continuación:

<sup>1</sup> Para mejor referencia, sírvase tener presente que el Artículo 33° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN indica que:

*“Artículo 33.- Objeto del Procedimiento*

*El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.*

*El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.*



*“Artículo 40.- Causales de improcedencia del reclamo*

*El órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo en los siguientes casos:*

- a) Cuando quien interpone el reclamo carezca de interés legítimo;*
- b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga la misma;*
- c) Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible;*
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto*
- e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 36 del presente Reglamento; y,*
- f) Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 33 del presente Reglamento.”*

En la medida que el reclamo presentado (*que versa sobre el interés del Reclamante en que no se instalen de barandas de seguridad en la carretera*) no se encuentra tipificado en alguno de los supuestos contemplados en el Artículo 33° del **REGLAMENTO DE RECLAMOS DE OSITRAN**, corresponde declarar la improcedencia del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, se informa al **Reclamante** que, COVIPERÚ se encuentra en la obligación a gestionar la infraestructura vial, dentro del ámbito de la Concesión, conforme a las normas del sector transportes y al alcance de sus obligaciones derivadas del Contrato de Concesión, de tal manera que se garantice la seguridad vial en el Tramo concesionado.

Por tal motivo, **COVIPERÚ** se encuentra obligada de adoptar todas las medidas y dispositivos de seguridad vial en el Tramo vial concesionado de la carretera panamericana norte, lo cual incluye, pero no se limita a instalar elementos de seguridad como barreras, señalización, etc. En el supuesto que el **Reclamante** necesite la implementación de accesos y salidas a la autopista, en una zona determinada, deberá seguir los trámites correspondientes ante PROVIAS NACIONAL para realizar dicha actividad, previa obtención de la autorización de uso de derecho vía, cumpliendo los requisitos legales y técnicos.

Por estos fundamentos, dentro del plazo previsto en el Artículo 13° del Reglamento, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

Por lo expuesto, se **RESUELVE**:

*En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:*

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*
- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.*
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.*
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.*
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.”*



- PRIMERO:** Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo interpuesto por el **Reclamante**.
- SEGUNDO:** Notificar la presente resolución al correo electrónico del **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,

Firmado digitalmente por:

Carlos Sánchez García  
**Gerente de Operaciones**  
COVIPERU S.A

*\*Firma digital al final del documento*

C.c.: Gerencia General - COVIPERÚ



## Información del documento

---

- Nombre del archivo: mlx1Nbkg-Resolución N°25 - Improcedente - 132-correo electrónico.pdf
- Document ID: e679248f-f3f7-4f80-87b2-2fe420b838e8
- Código de Validación: 51625b65-8591-40ec-b2ba-9559a4e957bd

## Firmas Digitales

---

## Registros de eventos

---

Inicio de Proceso

Roxana Rodriguez Quispe(secretaria\_tec@coviperu.com)  
con IP:45.232.195.206 Código Validación 51625b65-8591-40ec-b2ba-9559a4e957bd

6 de agosto de 2021 14:38 PM