

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0006-2018-GO/COVIPERÚ**

EXPEDIENTE N° : 000077-CH  
RECLAMANTE : Marco Antonio Valencia Yupanqui  
RECLAMO : 000077-CH

Surco, 21 de febrero de 2018

**VISTOS:**

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Chilca, por el señor, **Marco Antonio Valencia Yupanqui**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 10650669, con domicilio en Antonio Oliveira 947, distrito de San Juan de Miraflores, provincia y departamento de Lima, indicando de manera expresa que la respuesta a su reclamo le sea notificada al correo electrónico: [marco.valencia.1978@gmail.com](mailto:marco.valencia.1978@gmail.com), quien interpone un reclamo debido a un supuesto cobro indebido.

**CONSIDERANDO:**

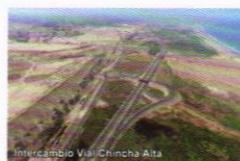
Que, con fecha 20 de septiembre de 2005, COVIPERÚ y el Estado Peruano, representado a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, suscribieron el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica, en el cual se establecieron los derechos y obligaciones a cargo de ambas 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 11 de Febrero de 2018, el señor **Marco Antonio Valencia Yupanqui** (en adelante, el Reclamante) interpuso un reclamo en la Unidad de Peaje Chilca, manifestando su malestar debido a un supuesto cobro indebido. Al respecto, el reclamante señala que en la Unidad de Peaje Chilca, Km. 66 de la Panamericana Sur, a las 9:56 horas del mismo día, se le cobró un monto total de S/ 14.00 (Catorce con 00/100 Soles), pero que tuvo que regresar a la estación de peaje porque se "había pasado de km" y se volvió a requerir el pago de la tarifa antes indicada, sin otorgarle ninguna facilidad, excepción o descuento.

En efecto, lo que aconteció fue que el Reclamante explicó al personal de operaciones de la Unidad de Peaje Chilca que se estaba dirigiendo a la Playa Puerto Viejo y que, por haberse movilizado, tuvo que dar vuelta y regresar hasta un punto anterior a la Unidad de Peaje Chilca, encontrándose en la obligación de transitar nuevamente por la referida infraestructura.

Que, sobre el particular y conforme al Contrato de Concesión, cabe señalar que éste, en su Cláusula 8.1 establece que la Cláusula 8.1 del Contrato de Concesión, la Explotación del tramo vial por la Sociedad Concesionaria constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual la empresa recuperará la inversión que realice en la Obra, así como un deber, en la medida en que está obligada a mantener la operatividad del



Tramo y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los estándares especificados en los Estudios Técnicos y en los anexos del Contrato.

En concordancia con lo anterior, la Cláusula 8.15 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

**“8.15.- Corresponde a la SOCIEDAD CONCESIONARIA el cobro de la Tarifa (compuesta por el Peaje más el Impuesto General a las Ventas y cualquier otro aporte de ley) como contraprestación por el Servicio público materia del Tramo. Se exigirá el pago de la Tarifa a cada Usuario que utilice el Tramo, de acuerdo a la categoría de vehículo”.**

El cobro del peaje se efectúa conforme lo establece la Cláusula 8.16 del Contrato de Concesión, cuyo texto es el siguiente:

**“8.16.- El cobro de la Tarifa será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al Usuario de la carretera, no exento de pago, por el derecho de paso en un lugar determinado de la vía.**

*La SOCIEDAD CONCESIONARIA podrá cambiar la tecnología que emplee para el cobro de la Tarifa, previa opinión del REGULADOR y siempre que ésta le permita cumplir con los estándares de tiempo de atención al cliente señalados en el Anexo I”.*

En ese sentido, COVIPERÚ tiene la facultad de exigir la contraprestación al usuario para poder concederle el derecho de paso por la infraestructura vial, lo que implica que se cobrará al Usuario de la carretera o autopista por transitar en un lugar determinado de la vía, sin importar la extensión del Tramo recorrido o el intervalo de tiempo, siempre que pase por alguna de las Unidades de Peaje, salvo que se trate de un usuario exento de pago.

Que, en concordancia con lo expuesto en el párrafo precedente, el Contrato de Concesión describe específicamente en su Cláusula 8.15 que le corresponde a la Sociedad Concesionaria exigir el pago de la Tarifa a cada usuario que utilice el Tramo, salvo los casos de exoneración contemplados en el Decreto Ley N° 22467, tales como vehículos utilizados para atender emergencias (ambulancias, bomberos, vehículos de la Policía Nacional), así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o “convoys”.

Que, tal como consta en el Reclamo, no se ha configurado ninguna de las causales para la exoneración del cobro de la tarifa del peaje al Reclamante, razón por la cual, y toda vez que el Reclamante transitó nuevamente por la Unidad de Peaje de Chilca e hizo uso de la vía, le corresponde el pago de la tarifa actual de Peaje, en conformidad con el Contrato de Concesión y el marco legal vigente. Sobre la base de lo afirmado podemos sostener que no ha existido un cobro indebido por parte de COVIPERU, toda vez que se ha cumplido con todas las obligaciones previstas en el mencionado Contrato de Concesión y el marco legal correspondiente.

Por estas consideraciones, 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 la Reclamante.

**SEGUNDO**: Notificar la presente resolución a la Reclamante.

**TERCERO**: La 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 - COVIPERÚ



# Formato de Reclamos y Sugerencias

Nº 000077 - CH

Ficha Número:

Fecha:

Recibido por:

Estación:

11/02/2018.

Yanethi Logán

PEQUE CHILCA

Nombre y Apellidos:

Documento de Identidad:

Razón Social:

RUC:

Dirección:

Correo Electrónico:

Teléfono:

Firma:

Marco Antonio Valmeida Yepangui

10050669.

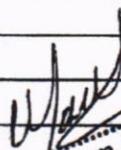
Antonio Olveira 947 527. - Lima

marco.valmeida.1970@gmail.com

95496003

**Reclamo o Sugerencia:** Llenar con letra clara y legible

HABÍENDO PASADO ALAS 9:56 AM POR LA ESTACION DE PASAJE Y VOLVIENDO A AVIRON PASAR A DESPUES DE 20 MIN PASAJE (A GOL ME PASA DE KM) LE ESTOY MANIFESTANDO A LA Sr. Jrc. MARIANA (ADMINISTRADORA) EL CUAL NO ME DA SOLUCION A ESTO PROBLEMA JUENO QUE NO TIENEN NINGUNA EXCEPCION EN SU SISTEMA PARA SOLUCIONAR ESTO. YO ESTO DISPUESTO A PASAR PASAR POR LA MENSAJE SI DE LA TARDE Y EL PAGO YA COMO ME PUEDE FALTAR. NO HOY JUBAN AL MUNDO

  
Marilia Lazaro Anas  
Administradora - Peque Chilca  
OPECOM S.A.C.

**Observaciones:** Indica notificación a su correo electrónico

No presenta documento de identificación ni del vehículo

## INFORME N° 56-2018-PEAJE CHILCA/OPECOVI

**PARA** : **KARIM ORTEGA ALEJOS**  
Contadora General OPECOVI SAC

**DE** : **MARILLIA LAZARO ARIAS**  
Administradora de Peaje Chilca.

**ASUNTO** : **HOJA DE RECLAMO N°000077-CH**  
**RECLAMO DE NO PAGAR PEAJE**

**FECHA** : Chilca 11 de Febrero de 2018.  
\*\*\*\*\*

Me es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente e informarle lo sucedido:

Aproximadamente 10:37 del día 11.02.2018 el Sr. Marco Antonio Valencia Yupanqui identificado con DNI N° 10650669 conductor del vehículo de placa D2I-441 se encontraba en la caseta N°04 manifestando a la cajera que ya había pagado su peaje se iba con dirección a playa puerto viejo pero se pasó y tuvo que retornar, se le manifestó que cada que transite por el peaje debería hacer el pago, el usuario se negó a pagar y solicito el libro de reclamos.

Finalmente pago la tarifa de peaje.

Se negó a presentar documento de identificación y del vehículo

Autoriza notificación por correo electrónico [marco.valencia.1978@gmail.com](mailto:marco.valencia.1978@gmail.com)

Datos del reclamante:

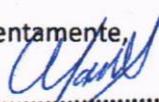
- NOMBRE Y APELLIDOS : MARCO ANTONIO VALENCIA YUPANQUI
- DNI : 10650669
- DIRECCION : Antonio Oliveria 947 San Juan De Miraflores
- CORREO ELECTRONICO : [marco.valencia.1978@gmail.com](mailto:marco.valencia.1978@gmail.com)
- CELULAR : 950496003

Adjunto al presente:

- Copia del reclamo 000077-CH

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

  
.....  
*Marillia Lazaro Arias*  
Administradora - Peaje Chilca  
OPECOVI S.A.C.

C.c. - Archivo

## Roxana Rodriguez

---

**De:** Contactos <contactos@coviperu.com>  
**Enviado el:** miércoles, 21 de febrero de 2018 04:47 p.m.  
**Para:** marco.valencia.1978@gmail.com  
**Asunto:** Reclamo N° 000077-CH de fecha 11-02-18  
**Datos adjuntos:** RES. N°006.pdf

Estimado Sr. Marco Valencia

Sírvase encontrar adjunta a la presente la Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0006-2018-GO/COVIPERÚ, mediante la cual se da respuesta a su Reclamo N° 000077-CH, interpuesto en la Unidad de Peaje de Chilca.

Quedamos a su disposición para cualquier precisión o duda sobre el particular.

Saludos cordiales,

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