Roxana Rodriguez

De: Contactos <contactos@coviperu.com>
Enviado el: jueves, 05 de abril de 2018 03:10 p.m.
Para: roaltamira@yahoo.com.ar
Asunto: Su reclamo de fecha 31 de marzo de 2018
Datos adjuntos: RES N22.pdf

Estimado Sr. Altamirano,

Buenas tardes, sírvanse encontrar adjunto a la presente, la respuesta a su reclamo N° 000081-CH, dada mediante Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0022-2018-GO/COVIPERÚ.

Saludos cordiales,

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

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

CARGO

Por E-mail

05 ABR. 2018

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0022-2018-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **000081-CH**
RECLAMANTE : **Ronal Manuel Altamirano Moreano**
RECLAMO : **000081-CH**

Surco, 05 de abril de 2018

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Chilca, por el señor **Ronal Manuel Altamirano Moreano**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 09399043, con domicilio en Calle Las Monjas N° 271, Urb. Santa Felicia, Distrito de La Molina, Provincia y Departamento de Lima, indicando de manera expresa que la respuesta a su reclamo le sea notificado al correo electrónico: roaltamira@yahoo.com.ar, y quien interpone un reclamo por un supuesto cobro indebido por parte 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.

COVIPERÚ V°B° Dpto. Legal

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.

GERENCIA V°B° Operaciones

Que, el día 31 de marzo de 2018, el señor **Ronal Manuel Altamirano Moreano** (en adelante, el "Reclamante") interpuso un reclamo en la Unidad de Peaje Chilca, debido a que supuestamente se le cobró de manera indebida en dicho Peaje. El Reclamante señala se equivocó de destino, pues luego de pagar su peaje en la Unidad de Peaje Chilca a la altura del Km. 66 de la Panamericana Sur, se dirigía a la Playa La Ensenada ubicada en el Km. 67; sin embargo, el Reclamante advierte que se equivoca de salida y termina conduciendo hasta el Km. 86, donde se encuentra ubicada la Playa de Mala. En ese momento, el Reclamante da la vuelta con dirección de Sur a Norte, pasando hasta el Km. 63, donde vuelve a dar la vuelta con dirección, esta vez, de Norte a Sur, teniendo que volver a pagar el Peaje en la Unidad de Peaje Chilca, pago que él considera injusto.

Que, sobre el particular y conforme al Contrato de Concesión, cabe señalar que éste, en su Cláusula 8.1 regula la explotación del tramo vial por la Sociedad Concesionaria, la cual 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**, de conformidad con la Tarifa especificada en la Cláusula 8.17 (...)*" [El énfasis es agregado].

Por lo tanto, el cobro del peaje se efectúa conforme lo establece la Cláusula 8.16 del Contrato de Concesión:

> "*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.***
> *(...)*" [El énfasis es agregado].

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 por un tramo determinado de la vía, sin importar la extensión del mismo 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, tal como consta en el reclamo presentado, 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 por cada tramo de la vía e hizo uso de ella, 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 COVIPERÚ, toda vez que se ha cumplido con todas las obligaciones previstas en el mencionado Contrato de Concesión y el marco legal correspondiente.

COVIPERU V°B° FLY Dpto. Legal

En ese sentido, 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

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 000081 - CH

Ficha Número:

Fecha: 31-03-18
Recibido por: Marilia Lázaro
Estación: Peaje Chilca

Nombre y Apellidos: RONAL MANUEL ALTAMIRANO PEREYRA
Documento de Identidad: 09399043
Razón Social:
RUC:
Dirección: LAS PALMAS 271 Urb SANTA FELICIA TOLIMA
Correo Electrónico: ronaltamira@yahoo.com.es
Teléfono: 941403218

Firma:

Reclamo o Sugerencia: Llenar con letra clara y legible

SI ALGUNA PERSONA SE EQUIVOCA EN LA DIRECCION HACIA TACA. NO DEBERIA DE VOLVER A PASAR EL PEAJE DE NUEVO. EN MI CASO YO EQUIVOQUE LA PLAYA LA ENSENADA. EQD-485

* AUTORIZO NOTIFICACION VIA CORREO ELECTRONICO

Marilia Lázaro Arias
Administradora - Peaje Chilca
OPECOVI S.A.C.

Observaciones:

DEBE HABER UN CARRIL LIBRE POR ALGUNA EQUIVOCACION

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0022-2018-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 000081-CH
RECLAMANTE : Ronal Manuel Altamirano Moreano
RECLAMO : 000081-CH

Surco, 05 de abril de 2018

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Chilca, por el señor **Ronal Manuel Altamirano Moreano**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 09399043, con domicilio en Calle Las Monjas N° 271, Urb. Santa Felicia, Distrito de La Molina, Provincia y Departamento de Lima, indicando de manera expresa que la respuesta a su reclamo le sea notificado al correo electrónico: roaltamira@yahoo.com.ar, y quien interpone un reclamo por un supuesto cobro indebido por parte 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.

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 31 de marzo de 2018, el señor **Ronal Manuel Altamirano Moreano** (en adelante, el "Reclamante") interpuso un reclamo en la Unidad de Peaje Chilca, debido a que supuestamente se le cobró de manera indebida en dicho Peaje. El Reclamante señala se equivocó de destino, pues luego de pagar su peaje en la Unidad de Peaje Chilca a la altura del Km. 66 de la Panamericana Sur, se dirigía a la Playa La Ensenada ubicada en el Km. 67; sin embargo, el Reclamante advierte que se equivoca de salida y termina conduciendo hasta el Km. 86, donde se encuentra ubicada la Playa de Mala. En ese momento, el Reclamante da la vuelta con dirección de Sur a Norte, pasando hasta el Km. 63, donde vuelve a dar la vuelta con dirección, esta vez, de Norte a Sur, teniendo que volver a pagar el Peaje en la Unidad de Peaje Chilca, pago que él considera injusto.

Que, sobre el particular y conforme al Contrato de Concesión, cabe señalar que éste, en su Cláusula 8.1 regula la explotación del tramo vial por la Sociedad Concesionaria, la cual 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.*

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









***Se exigirá el pago de la Tarifa a cada Usuario que utilice el Tramo, de acuerdo a la categoría de vehículo**, de conformidad con la Tarifa especificada en la Cláusula 8.17 (...)*" [El énfasis es agregado].

Por lo tanto, el cobro del peaje se efectúa conforme lo establece la Cláusula 8.16 del Contrato de Concesión:

> "*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.***
> *(...)*" [El énfasis es agregado].

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 por un tramo determinado de la vía, sin importar la extensión del mismo 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, tal como consta en el reclamo presentado, 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 por cada tramo de la vía e hizo uso de ella, 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 COVIPERÚ, toda vez que se ha cumplido con todas las obligaciones previstas en el mencionado Contrato de Concesión y el marco legal correspondiente.

En ese sentido, 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.

COVIPERU V°B° FLY Dpto. Legal

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

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 000081 - CH

Ficha Número:	

Fecha: 31-03-18
Recibido por: Marilia, Lázaro
Estación: Peaje Chilca

Nombre y Apellidos: RONAL MANUEL ALTAMIRANO PEREYRA
Documento de Identidad: 09399043
Razón Social:
RUC:
Dirección: LAS MANZAS 271 Urb SANTA FELICIA TOLIMA
Correo Electrónico: ronaltamira@yahoo.com.es
Teléfono: 941403218

Firma:

Reclamo o Sugerencia: Llenar con letra clara y legible

SI ALGUNA PERSONA SE EQUIVOCA EN LA DIRECCION HACIA TACNA. NO DEBERIA DE VOLVER A PASAR EL PEAJE DE NUEVO. EN MI CASO YO EQUIVOQUE LA PLAYA LA ENSENADA. EQD-485

* AUTORIZO NOTIFICACION VIA CORREO ELECTRONICO

Marilia Lázaro Arias
Administradora - Peaje Chilca
OPECOVI S.A.C.

Observaciones:

DEBE HABER UN CARRIL LIBRE POR ALGUNA EQUIVOCACION