COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0008-2019-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **000081-JA**
RECLAMANTE : **Marco Antonio Trujillo Panduro**
RECLAMO : **000081-JA**

Santiago de Surco, 16 de enero de 2019

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Jahuay, por el señor **Marco Antonio Trujillo Panduro**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 72011869, con domicilio en Av. Guardia Civil Nro. 881 - Dpto. 503, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima, indicando de manera expresa que la respuesta a su reclamo le sea notificado al correo electrónico: <marcoanto2813@hotmail.com>, 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 06 de enero de 2019, el señor **Marco Antonio Trujillo Panduro** (en adelante, el "Reclamante") interpuso un reclamo en la Unidad de Peaje Jahuay, debido a que supuestamente se le cobró de manera indebida al transitar por la vía. El Reclamante alega que, luego de pagar su peaje en la Unidad de Peaje Jahuay, continuó su tránsito por la vía; sin embargo, posteriormente fue intervenido por una unidad de la División de Protección de Carreteras de la Policía Nacional del Perú de la zona, quien le indicó que regrese otra vez con dirección a la Unidad de Peaje Jahuay, donde se le exigió nuevamente el pago del peaje, lo cual considera injusto.

GERENCIA V°B° Operaciones

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 un 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.

GERENCIA V°B° Operaciones

En consecuencia, conforme se ha verificado de los hechos, el cobro de tarifa realizada al usuario ha sido efectuado correctamente y conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, dado que el usuario ha hecho uso de un tramo de la vía.

Por otra parte, el Reclamante también menciona que se le negó la entrega del Libro de Reclamaciones, lo cual descartamos enfáticamente, debido a que, de acuerdo con la Cláusula 6.5 del Contrato de Concesión, COVIPERÚ está obligada a tener y proporcionar un Libro de Reclamaciones por cada Unidad de Peaje a sus usuarios, aspecto que en el caso concreto sí se ha cumplido, pues el Reclamante pudo interponer su reclamo; por ende COVIPERÚ no incumplió con ninguna de sus obligaciones previstas en el Contrato de Concesión.

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








COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

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 Sugerencia

Formato de Reclamos y Sugerencias

Nº 000081 - JA

Ficha Número:	

Fecha: 06 - 01 - 2019
Recibido por: Mercedes Rettiz Bellido
Estación: Peaje Jahuay

Nombre y Apellidos: MARCO Antonio Trujillo PANDORO
Documento de Identidad: 72011664
Razón Social:
RUC:
Dirección:
Correo Electrónico: MPECANTO2813@Hotmail.com
Teléfono: 955596602

Firma:

Reclamo o Sugerencia: Llenar con letra clara y legible

El policía me retiro del peaje y me hizo dar la vuelta sin mi consentimiento y ahora me estan cobrando doble por lo cual no tengo más dinero para pasar. La señorita Mercedes Rettiz se pone de una manera prepotente negandome el libro de reclamaciones, y me dice que la trato mal con prueba alguna.

Observaciones: No se le negó el libro de reclamaciones en ningún momento.

Mercedes Rettiz Bellido
APOYO ADMINISTRATIVO DEL
PEAJE JAHUAY