COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0023-2021-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **2-300621-RS-RT**
RECLAMANTE : **Javier Nolasco Levano**
RECLAMO : **2-300621-RS-RT**

Santiago de Surco, 20 de julio de 2021

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de vía telefónica, por el señor **Javier Nolasco Levano** (en adelante, el "**Reclamante**"), señalando la siguiente dirección electrónica: javiernolas24@gmail.com, quien interpone un reclamo debido a supuestos doble cobros efectuados en su tarjeta VISA al momento de pagar el peaje.

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 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 día 30 de junio de 2021, el **Reclamante** presentó un reclamo, vía telefónica, ante COVIPERÚ, donde informa que se generaron transacciones adicionales en su tarjeta VISA al momento de pagar la tarifa en la Unidad de Peaje Jahuay, por lo que solicita su anulación ya que no debieron registrarse.

Sobre el particular, permítasenos mencionar que, hemos realizado las indagaciones respecto al hecho que tuvo a bien indicarnos, a partir de lo cual, queremos comunicarle que la empresa Compañía Peruana de Medios de Pago S.A.C. (en adelante, "NIUBIZ") realizó la implementación de módulos de pago VISA en las Unidades de Peaje de la Concesión, cuya operatividad y gestión depende de la plataforma tecnológica o sistemas de la referida empresa que se encuentran vinculados y en coordinación con los de vuestro proveedor de servicios financieros (banco).

Según nos ha comunicado NIUBIZ, en la fecha reportada por usted, se generó un problema que produjo el registro de dos transacciones adicionales en el estado de cuenta reportado a su proveedor de servicios financieros.

V°B°
Gerente de Operaciones
COVIPERÚ S.A.

Inmediatamente, COVIPERÚ instó a NIUBIZ para que gestione la solución que corresponde en este caso, es decir, el extorno de las dos transacciones adicionales, a partir de lo cual, recientemente, NIUBIZ nos ha comunicado que se ha gestionado y coordinado el extorno correspondiente con su proveedor de servicios financieros, lo cual se ha llevado a cabo.

Conforme a lo anterior, según lo comunicado por NIUBIZ, el extorno de las dos transacciones adicionales podrá visualizarse en su próximo estado de cuenta o incluso en canales adicionales









(App, banca por internet, etc.), según disponibilidad y coordinación de su proveedor de servicios financieros (banco).

Sin perjuicio de lo anterior, COVIPERÚ ha desplegado acciones y gestiones céleres para que la referida empresa solucione lo ocurrido a través del extorno de las transacciones adicionales.

En la misma línea, es necesario mencionar que COVIPERÚ en ningún momento se ha beneficiado del importe involucrado en las dos transacciones adicionales, ya que la suma no ha sido recaudada, por el contrario, hemos privilegiado la gestión de la solución al problema surgido a fin de disipar cualquier inconveniente o malestar a su persona.

Teniendo en cuenta lo anterior, entendemos que la pretensión de obtener la anulación de las dos transacciones adicionales (por el monto de S/15.80 soles cada una) ya se ha visto satisfecha, con anterioridad a la fecha de la presente resolución, sustrayéndose la materia.

Sin perjuicio de ello, manifestamos las disculpas del caso por las molestias que se habrían generado a raíz de la ocurrencia que usted manifiesta, siendo que, estaremos disponiendo la aplicación de acciones orientadas a mitigar y prevenir futuros eventos similares.

En ese sentido, aprovechamos en expresar y reafirmar nuestro compromiso y absoluta disponibilidad para continuar brindándole un buen servicio.

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
COVIPERU S.A

C.c.: Gerencia General - COVIPERÚ







