

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0048-2019-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 000096-MAIL/CH
RECLAMANTE : Renzo Cagna
RECLAMO : 000096-MAIL/CH

Santiago de Surco, 17 de diciembre de 2019

VISTOS:

El reclamo interpuesto por el señor Renzo Cagna, señalando la dirección electrónica rcagna@btarquitectos.com.pe, quien interpone un reclamo debido a problemas en la emisión del comprobante de pago.

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 27 de noviembre de 2019, el señor **Renzo Cagna** (en adelante, el "Reclamante") interpuso un reclamo, manifestando que existirían problemas para descargar y/u obtener la factura electrónica correspondiente al pago que realizó por el uso de la infraestructura vial concesionada a COVIPERÚ.

Sobre el particular, permítasenos mencionar que, hemos realizado las indagaciones internas respecto a los hechos que tuvo a bien indicarnos, a partir de lo cual, se ha identificado que existía un falla imprevisible en el sistema electrónico de descarga ; como producto de ello, y de forma inmediata, nuestro personal se puso en contacto con usted, con el propósito de coordinar todo lo necesario para que pueda visualizar y descargar su factura electrónica, siendo que, con fecha 02 de diciembre de 2019, se dio por solucionado el inconveniente, lo cual demuestra que, el personal de COVIPERU, adoptó las medidas pertinentes, de forma inmediata.



Teniendo en cuenta lo anterior, entendemos que su pretensión de obtener la factura electrónica se ha visto plenamente satisfecha, a través de las coordinaciones realizadas por el personal de COVIPERÚ, por lo que se habría configurado un supuesto de sustracción de la materia.

Sin perjuicio de ello, manifestamos las disculpas del caso por las molestias que se habrían generado a raíz de lo ocurrido.

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 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

C.c.: Gerencia General - COVIPERÚ

