

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0063-2017-GO/COVIPERU

EXPEDIENTE N° : 000047-MAIL/CH  
 RECLAMANTE : Enrique José Pardo D'Ornellas  
 RECLAMO : 000047-MAIL/CH

NOTARÍA TUCCIO  
 CARTA NOTARIAL

17 JUL. 2017

N° 15138  
 No es señal de conformidad  
 RECIBIDA

Surco, 14 de julio de 2017

## VISTOS:

El reclamo interpuesto vía correo electrónico por el usuario Enrique José Pardo D'Ornellas, con Documento Nacional de Identidad N° 71982162, con domicilio en Calle Santa Elena Sur N° 25, Surco, Lima, quien interpone un reclamo por el supuesto mal estado de la vía y las condiciones de uso del servicio de recarga automática del Peaje Electrónico.

## CONSIDERANDO:

Que, con fecha 20 de septiembre de 2005, COVIPERÚ y el Estado Peruano, representado a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), 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 de Reclamos y Solución de Controversias del Tramo Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica de la Carretera Panamericana Sur R01S, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 064-011-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento), es función de la Gerencia de Operaciones, 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, con fecha 7 de junio de 2017, el señor Enrique José Pardo D'Ornellas (en adelante, "el Reclamante"), interpuso un reclamo vía correo electrónico, mediante el cual alega que, constantemente, viene advirtiendo sobre un supuesto mal estado en la autopista, y que no se han realizado los trabajos necesarios para evitar futuros accidentes; por el contrario, como indica literalmente "(...) solo han arreglado el asfalto un poco y pintado en los carriles principales".

Además de ello, señala su malestar debido a que las casetas de peaje electrónico ubicadas en las casetas N° 1 y N° 4 habrían sido cambiadas, toda vez que la caseta N° 1, según señala, estaba ese día destinada a carga pesada, mientras que los livianos transitaban por la Caseta N° 4. Finalmente, aduce que no se notificó a los usuarios del cobro por comisión de recarga del servicio de Peaje Electrónico, toda vez que al contar con el servicio de recarga automática, se le habría indicado que no se cobrarían comisiones.

Que, con fecha 27 de junio de 2017, se procedió a ampliar el plazo de resolución del Reclamo por un periodo de quince (15) días hábiles adicionales, lo cual le fue comunicado al Reclamante mediante Carta N° C.0045.GO.2017, en aplicación de lo dispuesto en el Artículo 13° del Reglamento.

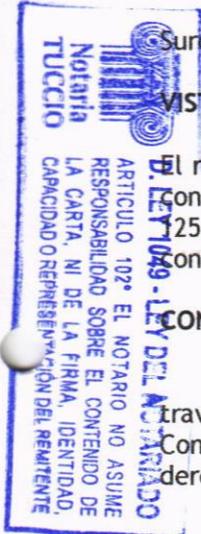
Que, sobre el particular, es importante señalar que las labores descritas por el Reclamante como "(...) arreglado el asfalto un poco y pintado en los carriles principales.", corresponden a las labores de mantenimiento que realiza COVIPERÚ en cumplimiento de su Plan de Conservación de Infraestructura regulado por el Contrato de Concesión, de acuerdo al cual se

NOTARÍA  
 TUCCIO VALVERDE  
 CARTA NOTARIAL

ANEXO

N° HOJAS

04



LA PRESENTE CARTA NO HA SIDO REDACTADA EN LA NOTARÍA, Y NO SE CERTIFICA LA FIDELIDAD DEL REMITENTE



implementan y realizan las labores de mantenimiento en tramos y fechas programadas, conforme a lo dispuesto en el numeral 3.1 del Anexo I del Contrato de Concesión<sup>1</sup>.

Que, respecto al tramo que el Reclamante alega presentar constantemente un mal estado, le informamos que, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, el Derecho de Vía para cada Sub Tramo se circunscribe hasta el máximo de veintiséis (26) metros para cada lado del eje<sup>2</sup>. De igual forma, el Contrato de Concesión señala el alcance de las responsabilidades que la Sociedad Concesionaria tiene sobre el Derecho de Vía, de modo que, en lo que respecta al "Tratamiento de las Bermas", y conforme al numeral 5 del Anexo II, la Concesionaria se encuentra obligada a mantener las bermas exteriores e interiores hasta un ancho de dos (02) metros libres en los tramos existentes (Intercambio San Andrés - Guadalupe).

Que, en consecuencia, el área a la que se refiere el Reclamante corresponde a un espacio excedente al Derecho de Vía, y sobre el cual COVIPERU no tiene facultades para realizar un tratamiento de bermas, toda vez que éstas no son consideradas como tales. No obstante, si bien no correspondería a COVIPERU realizar los trabajos de tratamiento de bermas en el sector mencionado por el Reclamante, ni incluir dicha actividad en el "Plan de Conservación de Infraestructura"; COVIPERU se encuentra comprometido con otorgar un servicio de mayores estándares de calidad, y es por ello que, el día 15 de junio del presente año, se procedió (de manera extraordinaria y a título de liberalidad) con la realización de labores de tratamiento en el área indicada por el Reclamante, habiéndose realizado los trabajos de nivelación en esta parte de la vía tal como puede evidenciarse en las fotografías adjuntas a la presente resolución.

Que, respecto al cambio de las casetas de Peaje Electrónico ubicadas en las casetas N° 1 y N° 4, le informamos que es necesario realizar dichos cambios cada vez que se necesite realizar trabajos técnicos (como instalaciones, limpieza y/o mantenimientos); de lo contrario, estaríamos poniendo en peligro la seguridad de nuestros trabajadores y de los usuarios. No obstante, estas labores se realizan de tal forma que no afecten la transitabilidad de nuestros usuarios, por lo que contamos con vías mixtas (con antenas) que detectan los TAG en otros carriles.

Que, en lo que respecta al cobro de comisiones por recarga del el sistema de Peaje Electrónico, el Reclamante señala expresamente lo siguiente: "(...) me indicaron que al ser recarga automática con Visa NO cobraban comisión y veo que ahora si la cobra sin ni si quiera haberse tomado la molestia de notificar a sus usuarios por adelantado". Sobre este punto del Reclamo, COVIPERÚ ha podido verificar que, a partir de las comunicaciones realizadas con EasyWay, que, desde el día 5 de abril de 2017, se comunicó a todos los usuarios del servicio de Peaje Electrónico, a través del portal web de EasyWay y a través de volantes impresos, sobre el cobro de tasa de recarga a efectuarse a partir del 17 de abril de 2017 (como puede evidenciarse en la imagen adjunta).

Que, por lo tanto, se demuestra que el cobro correspondiente a la tasa de recarga fue realizada y puesta en conocimiento público para la constatación de todos los usuarios, toda vez que, de acuerdo a las condiciones del servicio de Peaje Electrónico, éstas podrán ser objeto de modificación unilateral por parte del prestador, lo que es plenamente reconocido y aceptado por el usuario al momento de suscribir el Convenio de afiliación. Asimismo, resulta conveniente indicar que, en caso el Reclamante no estuviese de acuerdo con las nuevas condiciones de uso o del servicio del Peaje Electrónico, éste tendrá la posibilidad de cancelar el servicio adquirido,

<sup>1</sup> " Planes de Conservación

3.1 Tal como se establece en las Cláusulas 7.2, 7.6, 7.7 y 7.8 del Contrato, al comienzo de la Concesión, o previo al comienzo de cada Año de la Concesión, la SOCIEDAD CONCESIONARIA someterá a consideración del CONCEDENTE un "Plan de Conservación" para el correspondiente periodo anual, que describa las Obras o tareas que prevé ejecutar, con los diseños y especificaciones que correspondan".

<sup>2</sup> De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Directoral N° 0138-82-TC-CA (Sub Tramo 1), y la Resolución Ministerial N° 411-2001- MTC/15.02 Sub Tramos 2 al 6).



para lo cual el usuario únicamente deberá comunicar su intención de desafiliarse de este servicio mediante correo electrónico dirigido a soporte@easyway.com.pe, en cuyo caso, se procederá a dar de baja inmediatamente la cuenta.

Que, en conclusión, puede apreciarse que COVIPERÚ viene cumpliendo y respetando el marco de sus obligaciones contractuales y el ordenamiento legal vigente, siempre con la finalidad de respetar la integridad del Contrato de Concesión y seguir brindando un servicio con los mayores estándares de calidad.

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° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERÚ, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo.

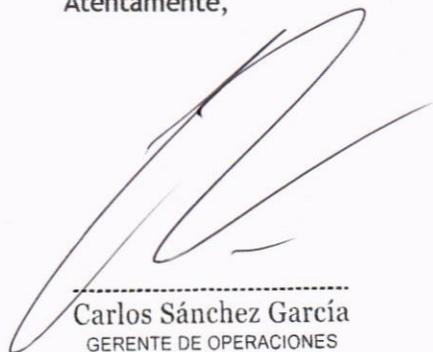
Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

**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 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 - COVIPERU



**JAIME TUCCIO VALVERDE, ABOGADO NOTARIO DE LIMA.**

**CERTIFICO:** QUE EL ORIGINAL DE ESTA CARTA NOTARIAL, CUYO CARGO CERTIFICO, HA SIDO DILIGENCIADA, EN LA FECHA Y DIRECCIÓN INDICADA EN EL PRESENTE DOCUMENTO: CALLE SANTA ELENA SUR N°125, SURCO. PREDIO DE UN PISO, FACHADA COLOR LADRILLO, PUERTA DE MADERA COLOR MARRON, HABIENDO SIDO DEJADA BAJO PUERTA, SE TUVO QUE RECURRIR A ESTE MÉTODO PORQUE AL LLEGAR AL PREDIO, SE TOCÓ INSISTENTEMENTE LA PUERTA, PERO NADIE SALIÓ A ATENDERNOS. DE LO QUE DOY FE.

LIMA, 18 DE JULIO DEL 2017.



Notaría  
TUCCIO



JAIME TUCCIO VALVERDE  
NOTARIO PUBLICO DE LIMA



# TRABAJOS EN BERMA

NOTARIA  
TUCCIO VALVERDE  
CARTA NOTARIAL  
ANEXO  
N° HOJAS 01

**COMUNICADO EN PORTAL WEB - EASYWAY**

**NOTARIA  
TUCCIO VALVERDE  
CARTA NOTARIAL  
ANEXO**

**N° HOJAS** 02

# Aviso importante



Lima, 05 de Abril del 2017

Estimado cliente:

Le comunicamos que a partir del 17 de Abril de 2017, se aplicará el cobro de tasa de recarga según señalamos a continuación:

Monto a pagar	Tasa de Recarga	Saldo de Recarga a cuenta EV
30	2.0	28.0
60	3.5	56.5
90	4.8	85.2
120	5.9	114.1
150	6.8	143.2
180	7.6	172.4
210	8.3	201.7
240	8.9	231.2
270	9.4	260.6
300	9.8	290.2

Este cobro obedece a la integración de la red de peajes a nivel nacional, actualmente en los peajes de la panamericana sur: Chilca Km. 66, Jahua Km. 183 e Ica Km. 275 y próximamente en los peajes de la panamericana norte (Chicama, Pacangulla, Mórrope, Bayóvar y Sullana).

Agradecemos la confianza depositada en nosotros y reiteramos nuestro compromiso de continuar brindándole un mejor servicio.

Para cualquier consulta puede comunicarse con nosotros a [SPORT@EASYWAY.COM.PE](mailto:SPORT@EASYWAY.COM.PE) o [SAU.CHILCA@EASYWAY.COM.PE](mailto:SAU.CHILCA@EASYWAY.COM.PE)

Sin otro particular quedamos a su disposición.

Atentamente,



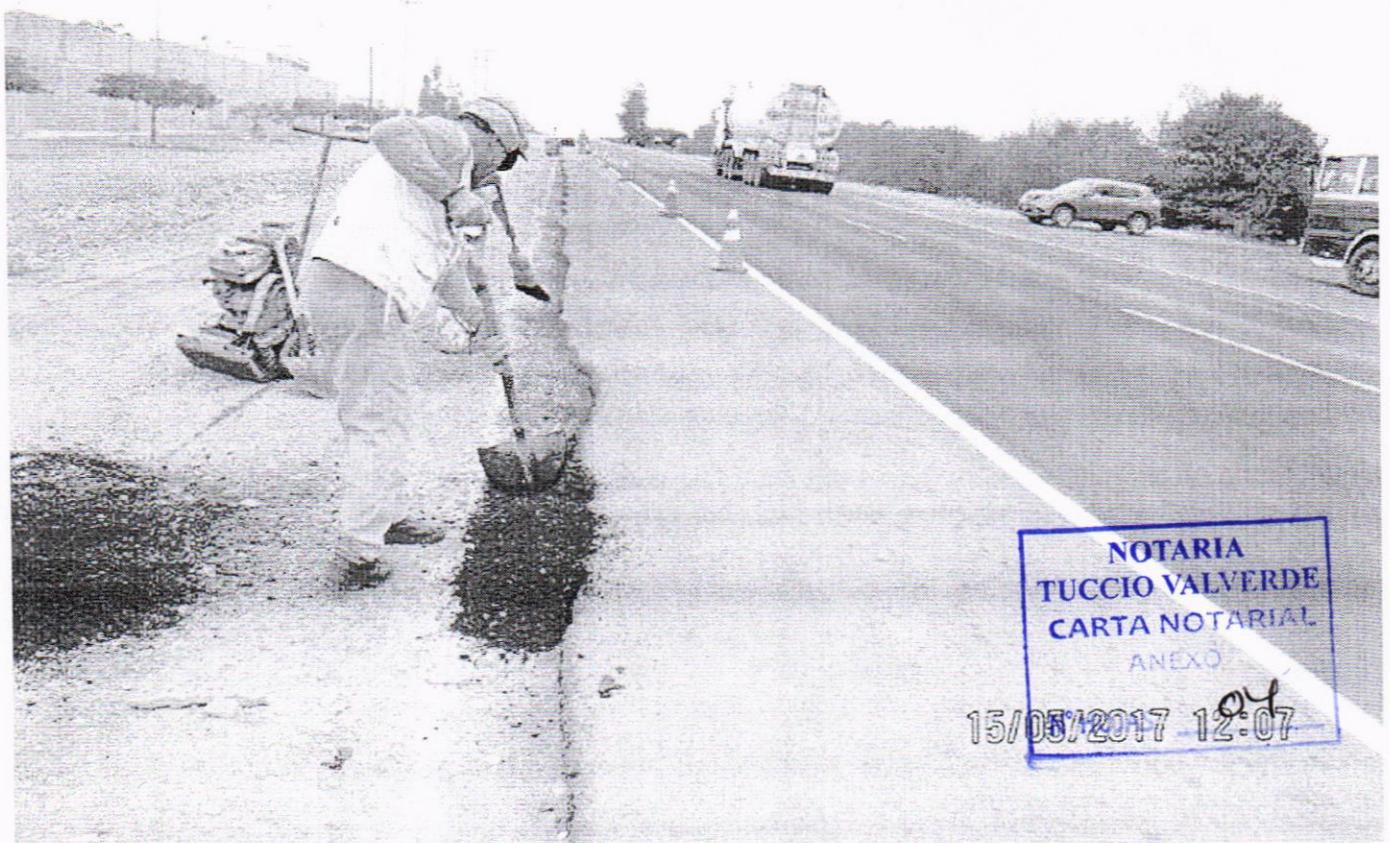
Carlos Saúl Sánchez García  
Apoderado EasyWay

**NOTARIA**  
**TUCCIO VALVERDE**  
**CARTA NOTARIAL**  
ANEXO  
N° HOJAS 03



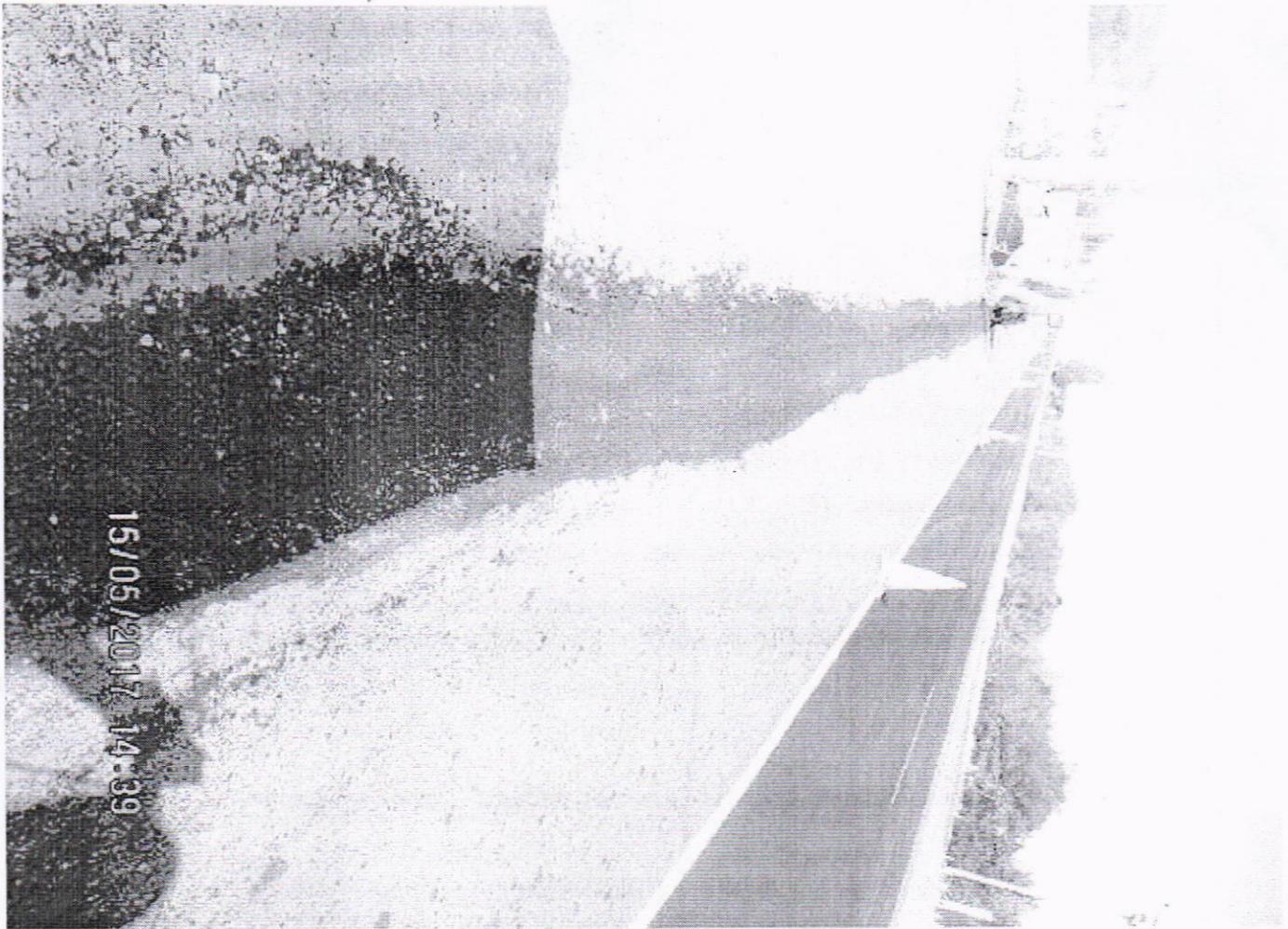


15/05/2017 15:03

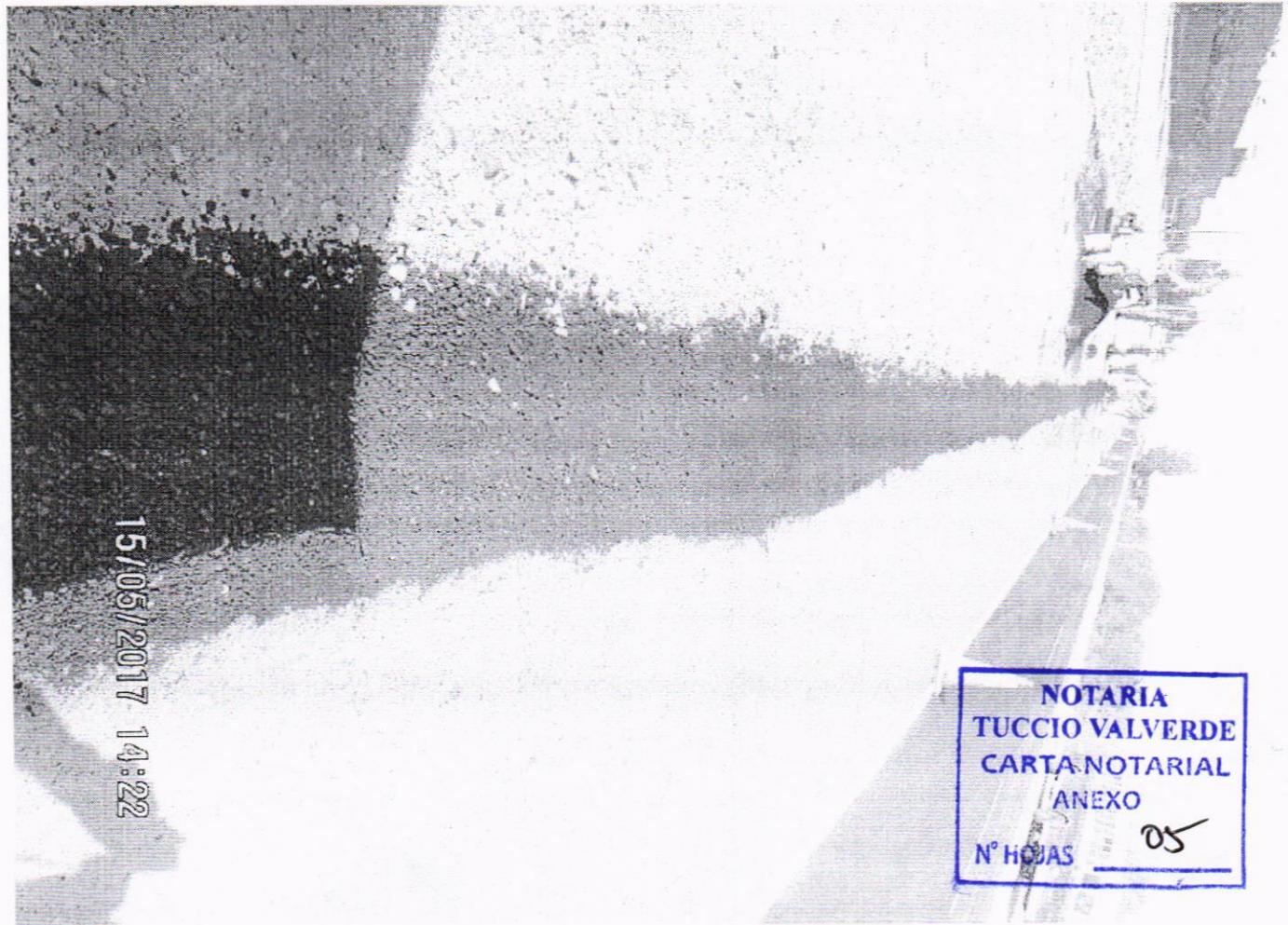


NOTARIA  
TUCCIO VALVERDE  
CARTA NOTARIAL  
ANEXO

15/05/2017 12:07 *04*



15/05/2017 14:39

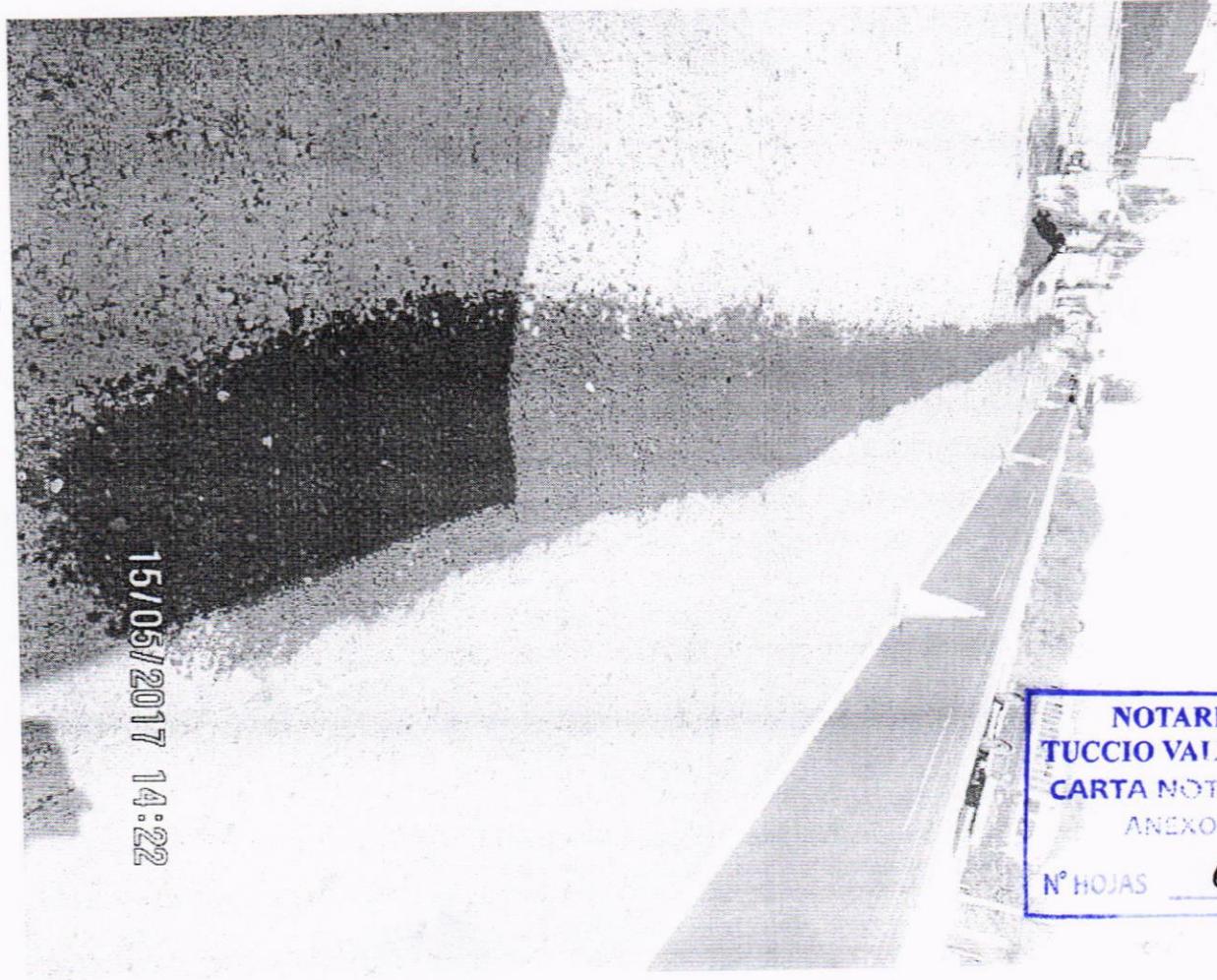


15/05/2017 14:22

NOTARIA  
TUCCIO VALVERDE  
CARTA NOTARIAL  
ANEXO  
N° HOJAS 05



15/05/2017 12:24



15/05/2017 14:22

NOTARIA  
TUCCIO VALVERDE  
CARTA NOTARIAL  
ANEXO  
N° HOJAS 06

