COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0071-2017-GG/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N°: 00057-JA
RECLAMANTE : Sol María Carreño Carvalho
RECLAMO : 00057-JA

Por E-mail
18 AGO. 2017

Surco, 18 de agosto de 2017

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Jahuay, por el usuario **Sol María Carreño Carvalho**, con DNI 08249298, con número telefónico 994130787, quien autoriza expresamente se notifique al correo electrónico inysc@me.com e interpone un reclamo por la cola de vehículos que se genera.

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 de Reclamos), 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, el día 30 de julio de 2017, la reclamante Sol María Carreño Carvalho (en adelante la Reclamante), interpuso el Reclamo N° 00057-JA, mediante el cual manifiesta su malestar por el servicio de peaje electrónico, toda vez que, según indica, el carril exclusivo de este servicio es utilizado por todos los usuarios, generando congestión en la Unidad de Peaje.

Que, en relación a lo manifestado por la Reclamante, consideramos importante informarle que, el día en que ocurrieron los hechos señalados, se corresponde a una de las fechas de mayor afluencia vehicular de todo el año, de modo que la congestión de los automóviles en la Estaciones de Peaje alcanza mayor intensidad durante dicho periodo.

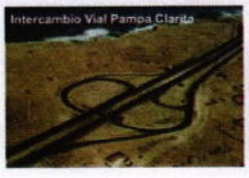
COVIPERU VºBº Dpto. Legal

Asimismo, y sin perjuicio de los anteriormente indicado, debemos informar que a la fecha, el Sistema de Peaje Electrónico ya se encuentra disponible en todas las Casetas de nuestras tres Unidades de Peaje (Chilca, Jahuay e Ica); de modo que ahora podrá transitar no sólo por el carril exclusivo, sino que, de considerarlo conveniente, puede utilizar cualquier otra caseta disponible para el paso de su vehículo bajo la misma mecánica del cobro de peaje electrónico. Esta medida, entre otras, es implementada en respuesta a que, actualmente, algunos usuarios no están respetando el carril exclusivo del Peaje Electrónico, toda vez que aprovechan la afluencia vehicular para que no sean redirigidos al carril que les corresponde.

GERENCIA VºBº Operaciones

Que, conforme a lo expuesto, podemos agregar que la Sociedad Concesionaria se encuentra supeditada al fiel cumplimiento de sus obligaciones contractuales, de acuerdo a los Estudios Técnicos y al Contrato de Concesión, los mismos que fueron elaborados en observancia de la normativa técnica que regula la materia, revisados y aprobados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). En ese sentido los Niveles de Servicio estipulados en el Anexo I del Contrato de Concesión, han visto por conveniente regular el "Tiempo de Espera en Cola".

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.

Que, de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 7, Sección 3 del Anexo I del Contrato de Concesión, la congestión de las Unidades de Peaje de la Concesión es medida por el "Tiempo de Espera en Cola" (TEC), el que se entiende como el promedio de tiempo de espera por vehículo, ponderado por el número de vehículos atendidos. En este sentido, la Sociedad Concesionaria se encuentra obligada a respetar el TEC máximo aceptable en cada Unidad de Peaje, siendo éste de tres (3) minutos de acuerdo al Contrato de Concesión.

Que, es pertinente mencionar al Usuario que el Tiempo de Espera en Cola (TEC) aplicado en las Unidades de Peaje de la Concesión, es inferior al tiempo máximo aceptable de tres (3) minutos; medición que es supervisada por el Regulador, OSITRAN. En consecuencia, debemos resaltar que COVIPERÚ viene cumpliendo con el Tiempo de Espera en Cola (TEC), parámetro exigible en cuanto a congestión vehicular en las Unidades de Peaje de la Concesión.

Que, no obstante, reiteramos las disculpas del caso a la Usuaria Sol María Carreño, por los inconvenientes generados sobre el particular, y le expresamos nuestro compromiso y absoluta disponibilidad para continuar con la implementación de nuevas medidas que permitan brindarle un óptimo servicio a nuestros usuarios.

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 Concejo 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 COVIPERU, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo.

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por la Reclamante.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución a la Reclamante.

TERCERO: La 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 - COVIPERÚ

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

