

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0072-2017-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 000051-MAIL/CH
RECLAMANTE : Marco Contreras Alarcón
RECLAMO : 000051-MAIL/CH

Surco, 22 de agosto de 2017

VISTOS:

El reclamo interpuesto vía formulario web por el señor **Marco Contreras Alarcón** (en adelante, el Reclamante), identificado con Documento Nacional de Identidad N° 29421889, con domicilio en Av. Mariscal Castilla 730, Dpto. 301, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, indicando de manera expresa que la respuesta a su reclamo le sea notificada al correo electrónico: mca_aqp@yahoo.com; quien interpone un reclamo por supuestamente haber recibido mala información, en una Unidad de Peaje.

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 1 de agosto de 2017, el Reclamante interpuso un reclamo vía formulario de contacto, a través de la página web www.coviperu.com, manifestando que el día 26 de julio de 2017, al efectuar el pago de la tarifa de peaje en la Unidad de Peaje Ica, le indicaron que el monto cancelado era por el concepto de ida y vuelta; sin embargo, según señala, a su regreso le cobraron nuevamente pese a que les presentó la Boleta de Venta.

Sobre el particular, es importante explicar al Reclamante que el personal de la Estación de Peaje le brindó la información correcta, toda vez que la forma en que se efectúa el cobro de la Tarifa de Peaje en la Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica, de acuerdo a la Cláusula 8.14 del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, dispone que la Sociedad Concesionaria cobrará a los usuarios una tarifa en un solo sentido a través de las Unidades de Peaje (Estaciones de Peaje) por el derecho de paso en ambos sentidos (Norte-Sur y Sur-Norte).



Como consecuencia de ello, en cada una de nuestras Estaciones de Peaje se cobra la Tarifa establecida por el Estado Peruano para la Concesión, de acuerdo con los mecanismos previstos por ley y por el Contrato de Concesión para su determinación, conforme se detalla a continuación:

- En la Estación de Peaje de Chilca (Cañete), se procede con el doble cobro de la Tarifa de Peaje en el sentido Norte (Lima) a Sur (Ica). Cuando los usuarios regresan (de Sur a Norte) ya no pagan dicha Tarifa en esta Estación de Peaje ni deben detenerse en ella por no existir casetas de cobro en el sentido opuesto, transitando libremente. En otras palabras, el cobro en ambos sentidos se refiere a que el Usuario de la Vía ya no tendrá que realizar el pago de la Tarifa de Peaje que le correspondería pagar al transitar por la Unidad de Peaje Chilca de Sur a Norte, puesto que cuando transitó por ella en sentido Norte a Sur ya realizó el pago de la tarifa por ambos trayectos.
- En el caso de la Estación de Peaje de Jahuay (Chincha), se procede con el doble cobro de la Tarifa de Peaje para el sentido Sur (Ica) a Norte (Lima). Sin embargo, cuando los usuarios recorren el trayecto Norte a Sur, estos transitan libremente, sin necesidad de realizar otro pago de la Tarifa de Peaje en este recorrido.
- En el caso de la Estación de Peaje de Ica, se procede con el doble cobro de la Tarifa de Peaje en el sentido Norte (Lima) a Sur (Ica). Sin embargo, al regresar los usuarios por el sentido Sur-Norte, pasan por esta Estación de Peaje sin tener que detenerse ni efectuar pago adicional alguno, puesto que cuando transitó por ella en sentido Norte a Sur ya realizó el pago de la tarifa por ambos trayectos.

Que, consecuentemente, el pago de la Tarifa de Peaje por conceptos de “Ida y Vuelta” realizado por los usuarios (o “cobro en ambos sentidos”) no supone el pago adelantado de la siguiente Unidad de Peaje, sino únicamente que el usuario no tendrá que realizar el pago de la Tarifa de Peaje en la misma Unidad de Peaje a su regreso (por el sentido contrario).

Que, 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 la vía y ha recorrido tal distancia que ha tenido que transitar por las tres unidades Unidad de Peaje, tanto en la ida como en su regreso.

Finalmente, sobre la información proporcionada respecto al Régimen Tarifario, debemos indicar que ésta es correcta y precisa, lo cual se encuentra conforme a lo detallado en la presente Resolución y las disposiciones contenidas en el Contrato de Concesión de la Red Vial N° 6.

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° Reglamento de Atención 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 - COVIPERU

