

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N°0082-2017-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N°: 000073-CH
RECLAMANTE : Giannina Leal Gamboa
RECLAMO : 000073-CH

Surco, 30 de noviembre de 2017

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Chilca, por la señora **Giannina Leal Gamboa**, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 40243815, autorizando que la respuesta a su reclamo le sea notificado al correo electrónico **gianni982002@gmail.com**, quien interpone un reclamo por la modalidad de pago de las Tarifas de Peaje.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 20 de septiembre del 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 10 de noviembre de 2017, la Sra. **Giannina Leal Gamboa** (en adelante, la Reclamante), interpuso un reclamo en la Unidad de Peaje Chilca, manifestando su malestar por no haberse implementado medios de pagos electrónicos en todas las casetas. Asimismo, la Reclamante considera que el pago de la tarifa de peaje de retorno debería ser opcional, y no una obligación.

Que, en relación a lo sugerido por la Sra. **Giannina Leal**, consideramos necesario reiterar al usuario que la Sociedad Concesionaria se encuentra supeditada al fiel cumplimiento de sus obligaciones contractuales, de acuerdo a los Estudios Técnicos, Propuesta técnica y el 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 Contrato de Concesión, no han dispuesto el "medio de pago electrónico" como un servicio obligatorio para el cobro de Tarifa de Peaje, por lo que la Propuesta Técnica aprobada el concedente ha resuelto que el pago en efectivo sea el medio elegido para el cobro de la Tarifa de Peaje. En consecuencia, se prescribe la responsabilidad del usuario de contar con el efectivo suficiente para pagar la tarifa establecida al momento de pasar por la vía.



Que, sin perjuicio de lo señalado, COVIPERU en la medida de lo posible, está comprometido con brindar servicios de mayores estándares de calidad que los determinados por sus obligaciones contractuales. Es por ello que, a la fecha se ha implementado el servicio de Sistema de Peaje Electrónico para el cobro no manual de la tarifa de Peaje, disponible para todo usuario que desea afiliarse voluntariamente, siempre con la finalidad de brindar un servicio de calidad y comodidad a los usuarios, bajo el cuidado y respeto de nuestras obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión. Asimismo, COVIPERÚ cuenta con toda la disposición de implementar otros medios de pagos que faciliten a nuestros usuarios el acceso al servicio, siempre que estas no contravengan la integridad del Contrato de Concesión.

Que, sobre el caso en particular, la Reclamante también manifiesta su malestar porque el pago de la tarifa de peaje de retorno no es opcional, y por lo contrario, según indica, sería una obligación "injusta". Al respecto, consideramos importante informar a la Reclamante que este régimen tarifario es aplicado exclusivamente en observancia al Contrato de Concesión, toda vez que de acuerdo a la Cláusula 8.14 del mismo, se 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, 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.

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 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

