

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0026-2016-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 000030-CH
RECLAMANTE : Michael Luis Steiert Delgado
RECLAMO : 000030-CH

Surco, 18 de marzo de 2016

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje Chilca, por el señor **Michael Luis Steiert Delgado** (en adelante, “el Reclamante”), con Documento de Identidad N° 09541984, sin consignación de domicilio, indicando que la respuesta a su reclamo le sea notificada al correo electrónico: Michael.steiert@gmail.com, quien interpone un reclamo por el cobro de la tarifa del 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 respecto a la operación del tramo vial concesionado.

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 (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, el día 27 de febrero de 2016, el Reclamante interpuso un reclamo en la Unidad de Peaje de Chilca, manifestando que dejó la noche anterior US\$ 20 (Veinte con 00/100 Dólares Americanos) en “garantía” del pago de la tarifa de peaje, dado que dicho Peaje no contaba con otro forma de pago que no sea en efectivo; y que los cajeros de su banco se encontraban inoperativos. Asimismo, manifiesta el Usuario, que al regresar de Asia a recoger sus US\$ 20 (Veinte con 00/100 Dólares Americanos), la Sociedad Concesionaria le requiere nuevamente el pago de la Tarifa, no procediendo a hacer uso de sus US\$20 dólares.

Que, se le informa al Reclamante, que la Concesión administra tres Unidades de Peaje, a saber: Chilca, Jahuay e Ica, realizándose el cobro de Tarifa en cada una de estas Unidades de Peaje, conforme se encuentra establecido en las Cláusulas 8.14 y 8.16 del Contrato de Concesión.

Que, con respecto al cobro de la Tarifa en los peajes de la Concesión, según lo establecido en la Cláusula 8.16 del Contrato de Concesión suscrito con el Estado, la Sociedad Concesionaria debe efectuar el cobro de la Tarifa por peaje, el mismo que se realiza por el derecho de paso en la vía, lo que implica que se cobrará al Usuario de la carretera o autopista por transitar en un lugar determinado de la vía, salvo los casos de exención de pago previstos en la normativa correspondiente.

Que, el Contrato de Concesión, define en la Cláusula 1.5 a la Tarifa como el monto permitido expresado en Soles que la Sociedad Concesionaria está facultada a cobrar a los Usuarios por concepto de Peaje, más el Impuesto General a las Ventas y cualquier otro aporte de Ley.



Que, asimismo, conforme a lo dispuesto en la Cláusula 8.15 del Contrato de Concesión, corresponde a la Sociedad Concesionaria el cobro de la tarifa, como contraprestación por el servicio público que brinda en el referido Tramo, por lo que se deberá exigir el pago de la Tarifa a cada usuario que utilice el Tramo, salvo los casos de exoneración contemplados en el Decreto Ley N° 22467 relativos a ambulancias y vehículos en servicio policial, en los términos establecidos, esto es, en Soles.

Asimismo, se informa al usuario, que siendo obligación de los usuarios efectuar el pago de la Tarifa establecida mediante ley en la forma descrita, no corresponde a la Sociedad Concesionaria “resguardar” dinero de los usuarios, ni tiene previsto por ello un procedimiento para dicho efecto. Para estos casos, cuando los usuarios no poseen efectivo para realizar el pago manual de la Tarifa, se le brinda de manera excepcional ciertas facilidades como la ocurrida en el presente caso, o se les espera a que puedan acercarse a algún cajero de su entidad bancaria. La facilidad otorgada comprendió dejar transitar al usuario sin cobrarle la Tarifa, dejando registrado en los controles de cierre de caja el monto dejado por el usuario (adjuntos a la presente resolución), el cual le sería devuelto al usuario a su regreso por la vía.

Que, para lo fines del caso, es pertinente informar que el Usuario al regresar de Asia hacia la Unidad de Peaje Chilca a fin de recoger el dinero que dejó resguardado en el Registro de contingencias, tuvo que transitar por dicho Peaje, por lo que se le realizó el cobro de la Tarifa de Peaje y se procedió a devolver al usuario el dinero dejado por el mismo en la administración del Peaje (\$20 dólares).

Que, finalmente conforme se ha verificado de los hechos y tal como consta en el Reclamo N° 00030-CH realizado por el Usuario, no se ha configurado ninguna de las causales para la exoneración del cobro de la tarifa del peaje al señor Michael Luis Steiert Delgado, razón por la cual, y toda vez que el usuario transitó por la Unidad de Peaje de Chilca regresando de Asia, e hizo uso de la vía, le corresponde el pago de la tarifa de Peaje.

Por estas consideraciones, y dentro del plazo previsto en el Artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

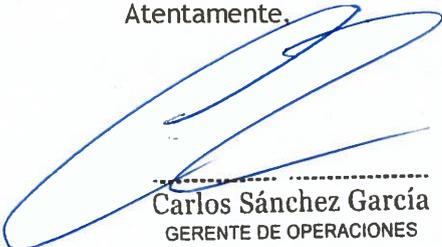
Por lo expuesto, se **RESUELVE**:

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



PEAJE CHILCA

RELEVO DE FONDOS

TURNO 3º

26/02/2016

Julio Arana Hernandez

FONDO SENCILLO	S/.	25,000.00
CASSETAS	MONTO	
CASETA 1	S/.	1,500.00
CASETA 2	S/.	1,500.00
CASETA 3	S/.	1,000.00
CASETA 4	S/.	1,000.00
CASETA 5	S/.	1,000.00
CASETA 6	S/.	1,000.00
CASETA 10	S/.	1,000.00
CASETA 11	S/.	1,000.00
CASETA 12	S/.	1,000.00
CASETA 13	S/.	1,000.00
CASETA 14	S/.	1,000.00
CASETA 15	S/.	1,000.00
CASETA 9	S/.	500.00
TOTAL	S/.	13,500.00

FONDO RELEVADO			
DENOMIN.	S/.	CANTIDAD	
200.00	S/.	400.00	
100.00	S/.	-	
50.00	S/.	100.00	
20.00	S/.	600.00	
10.00	S/.	3,010.00	
5.00	S/.	5,100.00	
2.00	S/.	2,200.00	
1.00	S/.	4,910.00	
0.50	S/.	90.00	
0.20	S/.	2,800.00	
0.10	S/.	30.00	
Total Efectivo en boveda		S/.	11,500.00
Total Efectivo en casetas		S/.	13,500.00
FONDO SENCILLO		S/.	25,000.00

FONDO DE CONTINGENCIAS			300.00
FECHA	DETALLE		MONTO
26/03/2016	USUARIO DEJO \$20 - CARGO A RECOGER		13.80
SALDO			286.20

ENTREGUE CONFORME

Julio Arana Hernandez

JULIO ARANA HERNANDEZ
 Administrador - Peaje Chilca
 OPECOVI S.A.C.

RECIBI CONFORME

Noemi Santa Cruz Anchante

Administrador - Peaje Chilca
 OPECOVI S.A.C.



ANEXO 1: Modelo de Formulario del Libro de Reclamos y Sugerencias

Formato de Reclamos y Sugerencias

Nº 000030 - CH

Ficha Número:	
Fecha:	24.02.2016
Recibido por:	Noemi Sancho Goy.
Estación:	Popay. Chilo.

Nombre y Apellidos: MICHEL WILS STEIERT DELGADO
Documento de Identidad: 09541989
Razón Social: _____
RUC: _____
Dirección: _____
Correo Electrónico: michel.steiert@gmail.com
Teléfono: _____
Firma:

Reclamo o Sugerencia: Llenar con letra clara y legible

A NOCHE DEJE #20 EN GARANTIA PORQUE EL PEAJE NO TIENE OTRO TIPO DE PAGO QUE NO SEA EFECTIVO. HOY REGRESE DE ABIA A ~~PERU~~ PERU ~~DETER~~ MIS #20 SOLARES Y REGRESAR NUEVAMENTE A ABIA. Y ESTA GENTE DE COVIPERU QUIERE QUE PAGUE NUEVAMENTE EL PEJIE. ~~SOLO~~ CUAL NO ES CORRECTO POR LO SIGUIENTE:

- NO TIENEN OTRO MEDIO DE PAGO EN LAS CASETA
- NO TIENEN UN PROCESO ESTABLECIDO PARA EL MANEJO DE EVENTUALIDADES EN LAS QUE EL CONDUCTOR NO TIENE EFECTIVO.

CAZE RECALCAR QUE A NOCHE 26 DE FEBRERO HUBO UN COLAPSO EN LA RED DE CASEROS Y ALGUN BANCO PODIA DISPENSAR DINERO. NO ES POSIBLE SI EL PERSONAL DE LA CASETA DE COVIPERU ME PIDA SI LE DEJE MIS LENTES DE SOL EN GARANTIA. UNA ~~VERDUNZA~~ VERDUNZA

Observaciones: Y UN ABUSO HACER PAGAR NUEVAMENTE
Sobretodo que le den la Respuesta a su comiso.

INFORME N° 0117-2016-PEAJE CHILCA/OPECOVI

PARA : **DRA. CLAUDIA MENDEZU**
ASESORA LEGAL

DE : **SRA. NOEMI SANTA CRUZ**
Administradora del Peaje Chilca

ASUNTO : **Informe, Reclamo N° 00030**

FECHA : **Chilca, 27 de febrero de 2016**

Me dirijo a usted, con la finalidad de expresarle mi cordial saludo y a la vez adjunto al presente el Reclamo N° 000030-CH, presentado por el sr. Michael Luis Steiert Delgado, mediante el cual indico lo siguiente:

El reclamante solicita el libro de reclamos, ya que el día anterior 26-02-2016 no tenía dinero en soles para cancelar su peaje, por lo que tuvo que dejar su billete de \$ 20, para luego recogerlo y pagar la tarifa en soles.

Regreso en día de hoy 27-02-2016 ha cancelar su peaje y deseando nuevamente ir al sur solicito que no le cobren el peaje. No estando de acuerdo con el cobro del peaje nuevamente.

Es cuanto se informa para los fines de caso.

Atte.



NOEMI SANTA CRUZ ANCHANTE
Administrador - Peaje Chilca
OPECOVI S.A.C.

C.c. Archivo