COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0063-2016-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 000042-CH
RECLAMANTE : Gregorio Freddy Condor Aguayo
RECLAMO : 000042-CH

Surco, 13 de octubre de 2016

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Chilca, por el señor **Gregorio Freddy Condor Aguayo** (en adelante, "el Reclamante"), identificado con Documento Nacional de Identidad N°06057467, con domicilio en Av. Alfredo Benavides N° 768, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima, quien autoriza que la respuesta a su reclamo le sea notificada al correo electrónico: fcondor@jje.com.pe e interpone un reclamo por el tiempo de espera en cola para transitar el 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 de Reclamos 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, con fecha 22 de septiembre de 2016, el señor Gregorio Freddy Condor Aguayo interpuso un reclamo en la Unidad de Peaje de Chilca, manifestando su molestia al transitar por la misma, dado el tiempo de espera por la cola generada.

Que, se le informa de manera previa al Reclamante que, conforme a lo establecido en la Cláusula 8.14 del Contrato de Concesión, las Unidades de Peaje de la Concesión han sido construidas de acuerdo con las especificaciones técnicas previstas en la legislación aplicable, cumpliendo los estándares exigidos. Asimismo, el número de casetas establecidas para la atención de los Usuarios de la Concesión









(en este caso, del Peaje Jahuay) ha sido determinado teniendo en consideración la afluencia y demanda de Usuarios, conforme a la normativa vigente.

Que, en el presente caso, el día 22 de septiembre de 2016, se encontraban operativas cinco (05) casetas de cobranza en el Peaje Chilca, siendo que a las 07:00 horas de dicho día (hora aproximada en la cual el Reclamante habría transitado por la Unidad de Peaje Chilca) había un tiempo de espera mayor al habitual. Al respecto, se le informa que el día en que ocurrieron los hechos, al promediar las 07:00 horas, un Usuario de la empresa Tanimotors S.A. que transitaba por la caseta de Peaje se quedó sin saldo en su cuenta Telepass, por lo cual debía trasladarse para realizar el pago de la Tarifa en efectivo, ante lo cual dicho Usuario mostró su negativa, permaneciendo junto a la caseta de peaje, lo que generó congestión vehicular y, por ende, tiempos de espera mayores a los habituales para los demás Usuarios de la vía. Ante estas circunstancias, se procedió a desviar a los Usuarios a otras casetas.

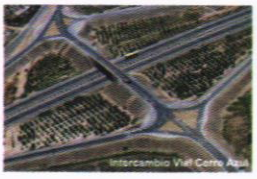
Que, adicionalmente, se señala que no se le puede imputar responsabilidad a la Sociedad Concesionaria por el desorden que pudiera ocasionarse por la conducta inadecuada de algunos Usuarios de la vía, y recalcamos que ante este tipo de ocurrencias, la Administración de las Unidades de Peaje se encuentran facultadas a tomar las medidas que estiman necesarias para poder solucionar el problema o, en su defecto, evitar que se genere uno mayor, lo que se puso en marcha en este caso, al realizar el desvío de vehículos a otras casetas de cobro.

Que, de otro lado, cabe mencionar 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 ese sentido, la Sociedad Concesionaria se encuentra obligada a efectuar como mínimo una medición anual y a informar de los resultados al Regulador, siendo que el TEC máximo aceptable establecido en el Contrato de Concesión es de tres (03) minutos.

Que, es pertinente mencionar al Usuario que el Tiempo de Espera en Cola (TEC), correspondiente a los años 2013, 2014 y 2015, obtenido para las Unidades de Peaje de Chilca, Jahuay e Ica, es inferior a un (01) minuto; siendo esta medición supervisada por el Regulador, OSITRAN. Cabe indicar que la Sociedad Concesionaria no ha recibido observaciones al respecto por parte de dicha autoridad.

Finalmente, se menciona que la Sociedad Concesionaria ha cumplido con el Tiempo de Espera en Cola (TEC), parámetro exigible en cuanto a congestión vehicular en las Unidades de Peaje de la Concesión.









COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Que, no obstante a lo dispuesto en los considerandos precedentes, lamentamos la molestia generada al **Sr. Gregorio Freddy Condor Aguayo** debido a la conducta inadecuada de otro Usuario de la vía, y aprovechamos la ocasión para expresarle nuestro compromiso y absoluta disponibilidad para brindarle un buen servicio.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto en el Artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los 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.

Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

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.

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

Formato de Reclamos y Sugerencias

Nº 000042 - CH

Ficha Número:	

Fecha: 22/set/2016
Recibido por:
Estación: Peaje Quilca

Nombre y Apellidos: Gregorio Freddy Condor Aguayo
Documento de Identidad: 06057467
Razón Social: SIC Contratistas Generales SA
RUC: 20100163473
Dirección: Av Manco Capac 768
Correo Electrónico: fcondor@sic.com.pe
Teléfono: 996417756

Firma:

Reclamo o Sugerencia: Llenar con letra clara y legible

Reclamo por la espera en cola para el pago del peaje siempre hay cola hoy 06 enero una mayor cola porque el sábado analizaron una caja cas cola. paso frecuentemente por aquí siempre es lo mismo

Observaciones: Enviar respuesta a mi correo electrónico

COVIPERÚ Vº Bº KOB Dpto. Legal

OPECOVI SAC

INFORME Nº 479-2016-PEAJE CHILCA/OPECOVI

PARA	:	**C.P.C. KARIM ORTEGA** Contadora General OPECOVI SAC
DE	:	**SR. BLAS CHUMPITAZ QUISPE** Administrador del Peaje Chilca
ASUNTO	:	**Informe sobre el reclamo Nº00042**
FECHA	:	Chilca, 22 de Setiembre del 2016

****

Me dirijo a usted, con la finalidad de informarle sobre el reclamo Nº 00042 presentado por el usuario transportista de nombre Gregorio Freddy Cóndor Aguayo. El día 22 de setiembre del 2016, siendo aproximadamente a las 07:10 horas, el usuario en mención presenta su reclamo por espera en cola que presentaban las 05 casetas de cobranza.

Al respecto, le informo que minutos antes del reclamo, un transportista de la Empresa Tanimotors S.A. se quedó sin saldo, consultado al personal de Telepass me manifiesta que tiene que cancelar en efectivo, dicho chofer se negó a retroceder su vehículo,. Motivo por el cual se desvió los vehículos a las otras casetas que se encontraban operativas (caseta1, caseta 4, caseta 6 y caseta 13).

Documento perteneciente a la empresa COVIPERU S.A.

COVIPERU V° B° KOB Dpto. Legal

Es todo cuanto informo para los fines del caso.

Atte.

BLAS CHUMPITAZ QUISPE
Administrador - Peaje
OPECOVI SAC

C.c. Archivo