COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0028-2022-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **00010-JA**
RECLAMANTE : **MANUEL FRANKLIN CORONADO ELECTO**
RECLAMO : **00010-JA**

Santiago de Surco, 20 de junio de 2022

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de nuestro Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje Jahuay, por el señor **MANUEL FRANKLIN CORONADO ELECTO** identificado con D.N.I N° 45632717, (en adelante, el "**Reclamante**"), brindando su autorización expresa para notificaciones al correo frankce_17@hotmail.com , quien interpone un reclamo, debido a que indica su incomodidad al no poder pagar el peaje con su tarjeta del Banco de la Nación haciendo que pierda tiempo y combustible.

CONSIDERANDO:

Que, el día 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 la 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 02 de junio de 2022, el **Reclamante**, presentó un reclamo ante COVIPERÚ, donde informó que ese mismo día tránsito con su vehículo de placa H20-290 por nuestra vía concesionada y que no pudo cancelar el peaje con su tarjeta del Banco de la Nación, ya que no se aceptaba esa tarjeta, lo que provocó que gaste tiempo y combustible.

Sobre el particular, en primer lugar, que, COVIPERU debe precisar que en sus Unidades de Peaje cuenta con dispositivos POS que son administrados directamente por la empresa NIUBIZ, a fin de brindarle a los usuarios - que transitan en vehículos livianos a través de nuestra vía concesionada- la posibilidad de cancelar el peaje con una tarjeta de debito y/o crédito.

No obstante ello, es importante señalar que, las condiciones de uso de cada POS depende estrictamente de las condiciones establecidas por la empresa NIUBIZ, esto implica inclusive la aceptación o no aceptación de cierto tipo de tarjetas tanto de crédito y/o debito emitidas por las diferentes entidades bancarias, y en lo cual, COVIPERÚ no tiene ninguna injerencia o responsabilidad.

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Siguiendo la misma línea, COVIPERÚ debe manifestar que, la no aceptación de la tarjeta emitida por el Banco de la Nación que poseía el Reclamante no depende de nuestra empresa, si no estrictamente de la programación de cada POS que realiza la empresa NIUBIZ; en ese sentido, se debe señalar que, COVIPERÚ recibió la tarjeta del Reclamante; sin embargo, al momento de pasarla por el POS, este nos indicó que no era válida la tarjeta del Reclamante, y, por ende, no se podría realizar el cobro del peaje programado.

Como consecuencia, COVIPERÚ no es responsable por la no aceptación de la tarjeta del Banco de la Nación que poseía el Reclamante. Sin perjuicio de ello, hemos comunicado de este incidente a la empresa NIUBIZ, con la finalidad de que realice la mejora del servicio.

Sin perjuicio de ello, debemos indicar que, en atención al servicio al cliente, COVIPERÚ le brindó distintas formas de pago, tales como uso de efectivo o transferencia bancaria; razón por la cual, el Reclamante hizo el pago del peaje y continuó su trayecto con normalidad.

Por estas consideraciones, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por el Reclamante, a razón del artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. – COVIPERÚ.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución al correo electrónico autorizado por el 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 máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente Resolución.

Atentamente,

Firmado digitalmente por:

Jose Carlos Rosemberg Ortiz
Gerente de Operaciones
COVIPERU S.A

C.c. Gerencia General - COVIPERÚ

**Firma digital al final del documento*

Audit Trail

Información del documento

- Nombre del archivo: XSG9ozxz-Resolucion N°0028.pdf
- Document ID: 0cb28465-3a3c-4ad1-a8d7-c6ff0e921d7e
- Código de Validación: c7f3a6d6-4302-48a9-b5ff-c8c1a37ab935

Firmas Digitales

~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~
Firmado digitalmente por :
JOSE CARLOS ROSEMBERG
ORTIZ DNI:42788118 RUC:20511465061
Motivo : Soy el autor del Documento
Cargo : GERENTE DE OPERACIONES
Empresa : CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A.
IP : 181.64.202.86
Fecha : 22/06/2022 17:43:13

Registros de eventos

Inicio de Proceso	Roxana Rodriguez Quispe(secretaria_tec@coviperu.com) con IP:45.232.195.193 Código Validación c7f3a6d6-4302-48a9-b5ff-c8c1a37ab935	22 de junio de 2022 17:38 PM
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~