COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0020-2022-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 0005-CH
RECLAMANTE : SMART SYSTEM SERVICE SOLUCIONES INTEGRALES S.R.L.
RECLAMO : 0005-CH

Santiago de Surco, 28 de abril de 2022

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de nuestro Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje Chilca, por la empresa **SMART SYSTEM SERVICE SOLUCIONES INTEGRALES S.R.L.**, identificada con R.U.C N° 20602002714, debidamente representada por el señor **Robert Paul Borja Riojas** (en adelante, el "**Reclamante**"), señalando el siguiente correo electrónico para efectos de la notificación: rborja@smartsystemperu.com, quien interpone un reclamo, debido a que indica haber sufrido la pinchadura de una llanta al subirse al sardinel mal señalizado que se encontraba saliendo de la garita N° 14.

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.

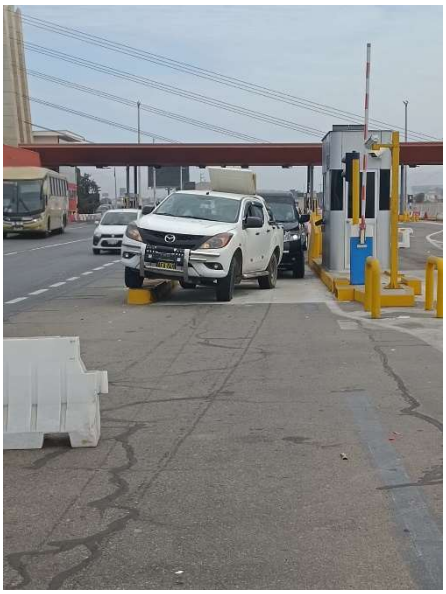
Que, de conformidad con el Artículo 7° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 064-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el "Reglamento"), es función de la Gerencia de Operaciones 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.

El 15 de marzo de 2022, el Reclamante dejó constancia de un reclamo en la Unidad de Chilca donde precisa que sufrió la pinchadura de una llanta de su vehículo de placa AZP-010 al salir de la garita de peaje N° 14, ya que no contaba con la correcta señalización, lo que provocó que realice un giro a la derecha y el vehículo se suba al sardinel ocasionando la pinchadura. Adicionalmente, se le solicitó al usuario una prórroga de 15 días hábiles adicionales, a fin de proceder a la respuesta correspondiente.

Además de ello, presentó las siguientes fotografías como medio probatorios:

Fotografía 1: Donde el usuario indica que se puede apreciar que el muro no contaba con señalización correcta como la división que se encuentra en círculo rojo.

Fotografía 2: El usuario indica que está es otra camioneta que sufrió el mismo accidente.



En primer lugar, debemos precisar que nuestras gacetas de peaje han sido diseñadas e implementadas teniendo en cuenta las normas aplicables para su instalación, siendo estas el Manual de Seguridad Vial emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y el Manual de dispositivos de control de tránsito automotor para calles y carreteras del año 2017, el cual indica en la sección 3.5 denominado Marcas en Pavimento, lo siguiente:

3.5.3 Color

Los colores a utilizarse en las Marcas Planas en el Pavimento son:

a. **Blanco**: Separación de corrientes de tráfico en el mismo sentido. se empleará en bordes de calzada, demarcaciones longitudinales, demarcaciones transversales, demarcaciones elevadas, flechas direccionales, letras, espacios de estacionamiento permitido.

b. **Amarillo**: Se emplea excepcionalmente para señalizar áreas que requieran ser resaltadas por las condiciones especiales de la vías, tales como canales de tráfico en sentidos opuestos, canales de trafico exclusivos para sistemas de transportes masivo, objetos fijos adyacentes a la misma, líneas de no bloqueo de intersección, demarcación elevada y borde de calzada de zonas donde está prohibido estacionar.

c. **Azul**: Complementación de señales informativas, tales como zonas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, separación de carriles para cobro de peaje electrónico y otros.

d. **Rojo**: Demarcación de rampas de emergencia o zonas con restricciones.

Es decir, la demarcación elevada (muro) que se observa en las fotografías del reclamo presentado, sí se encuentra correctamente señalizada, ya que se encuentra pintada de amarillo.

Además de ello, debemos indicar que COVIPERÚ se encuentra bajo constante fiscalización por parte del ente regulador OSITRAN, justamente para brindarle a los usuarios una correcta atención y sobre todo para vigilar el cumplimiento de las normativas aplicables, respecto a señalización u otros vinculadas a la vía concesionada.

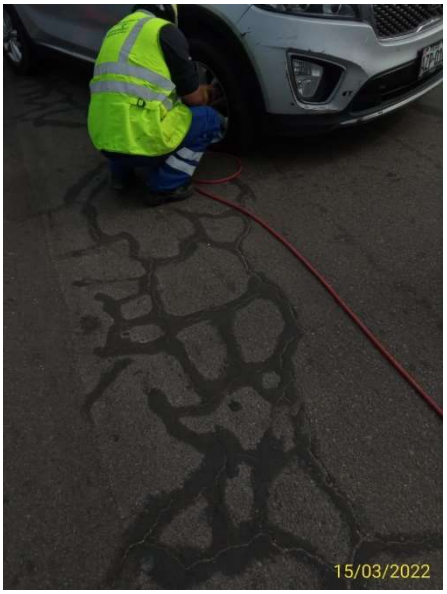
Sobre el particular, tras las indagaciones realizadas, debemos comunicar que el día de los hechos, nuestro personal aperturó la garita las 7:20 horas y realizó el cobro usual del peaje sin presentar ningún inconveniente por parte de los vehículos al momento de retirarse de la garita.

Sin perjuicio de ello, debemos indicar que como bien se observa en la *Fotografía 1*, la salida de la garita cuenta con un espacio suficiente para que el tránsito de un vehículo de categoría liviano pueda desplazarse sin mayor inconveniente, ya que se encuentra conforme con la normativa aplicable. Adicionalmente a ello, el muro que se señala en el reclamo se encuentra pintado de amarillo, lo cual – como ya hemos advertido - cumple con la normativa técnica antes indicada, así como también los tubos pintados de amarillo que señalizan la isla del peaje; con lo cual, podemos deducir que el incidente precisado podría haberse producido por una posible maniobra errada del conductor del vehículo, mas no por un incumplimiento por parte de COVIPERÚ.

En consecuencia, debemos indicar que, que la garita sí contaba con una zona de salida del peaje con el metraje suficiente para el tránsito regular de los vehículos livianos y que se encontraba correctamente señalizada; en tal sentido, **COVIPERU ha cumplido con la señalización correspondiente frente a los usuarios de la vía**,

De forma adicional, manifestamos que, ante el incidente generado, el Reclamante recibió el apoyo pertinente del servicio técnico, a fin de auxiliarlo frente al hecho acontecido, cumpliendo así COVIPERU con el protocolo de atención de emergencias, tal y como se observa en la siguiente fotografía:

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.



De otro lado, sobre la segunda fotografía presentada por el Reclamante, donde detalla que es otro conductor que sufrió el mismo problema, COVIPERÚ no puede pronunciarse respecto de dicha fotografía, ya que no ha sido notificado por el usuario posiblemente afectado, y a su vez desconocemos los hechos que produjeron el acto fotografiado; por ende, no podemos vincularlo a la resolución del presente reclamo.

Por estas consideraciones, y en base al Reglamento de Reclamos, corresponde a esta Gerencia pronunciarse sobre el presente reclamo;

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

**Firma digital al final del documento*

C.c.: Gerencia General - COVIPERÚ

Av. Javier Prado Este 4109 Piso 2 y 3
Urb. Santa Constanza
Lima 33 - Perú
☎ 617.9570 / 617.9595
concesionaria@coviperu.com

Audit Trail

Información del documento

- Nombre del archivo: bfHoae3v-Resolución N°0020-2022 - Reclamo 0005-CH - Infundado.pdf
- Document ID: ebf68440-4ca7-4edf-b64e-2e4c90e902e6
- Código de Validación: 79a909a9-cf6a-47e0-8477-c7b2d31caae1

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 : 179.6.138.193
Fecha : 28/04/2022 13:36:56

Registros de eventos

Inicio de Proceso	Roxana Rodriguez Quispe(secretaria_tec@coviperu.com) con IP:45.232.195.195 Código Validación 79a909a9-cf6a-47e0-8477-c7b2d31caae1	28 de abril de 2022 12:25 PM
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~