COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0010-2022-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **1-100222-PP-RT**
RECLAMANTE : **JUAN CARLOS CUENCA GAMIO**
RECLAMO : **1-100222-PP-RT**

Santiago de Surco, 02 de marzo de 2022

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de nuestro correo electrónico contactos@coviperu.com, por el señor **Juan Carlos Cuenca Gamio** (en adelante, el "**Reclamante**"), señalando el siguiente correo electrónico para efectos de la notificación: jcuenca2806@gmail.com, quien interpone un reclamo, por un supuesto doble cobro.

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 10 de febrero de 2022, el **Reclamante**, presentó un reclamo ante COVIPERÚ, donde informó que el día 06/10/2021 transitó con su vehículo de placa AHW-602 y se habría generado dos cobros con su tarjeta VISA al momento de pagar la tarifa en la Unidad de Peaje Chilca, por lo que solicita que se anule la transacción adicional (por el importe de S/ 15.80) que no debió registrarse.

Sobre el particular, en primer lugar que, COVIPERU debe precisar que en base al artículo 11° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de COVIPERÚ (Resolución de Consejo Directivo N° 064-2011-CD-OSITRAN) el plazo para interponer reclamo es de 60 días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos, es decir, usted como usuario pudo haber interpuesto este reclamo hasta el 11 de enero de 2022, a fin de que pueda COVIPERÚ pronunciarse al respecto.

Sin embargo, COVIPERÚ, en aras de apoyarlo como usuario, ha decidido que si procederá a pronunciarse respecto de este reclamo; a pesar que, el plazo de interposición del mismo ya se encuentra vencido.

Al respecto, COVIPERÚ, ante todo, debe indicar que los dispositivos POS VISA instalados en nuestras gacetas de peaje estaban configurados solo con el importe de la tarifa para vehículos livianos, y una misma tarjeta de crédito/débito no puede ser empleada por segunda vez, si es que no pasan treinta minutos.

Sin perjuicio de ello, se ha verificado que el vehículo de su propiedad de placa AHW-602 con fecha 06/10/2021 ha transitado por nuestras dos Unidades de Peaje (Chilca e Ica), y que en dichas oportunidades usted empleó su tarjeta VISA para el pago mediante el sistema de NIUBIZ, tal y como se puede observar en el siguiente detalle de los tránsitos:

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Detalle de los tránsitos realizados

Fecha	Hora	Peaje	Vía	Cobrador	Turno	Importe	Tarjeta Enmascarada
6/10/2021	09:15:26	Chilca	05	00551	Mañana_7am-3pm	15.8	421918******4612
6/10/2021	11:26:17	Ica	04	00553	Mañana_7am-3pm	15.8	421918******4612

Adicionalmente, permítasenos mencionar que el cobro del peaje se efectúa conforme lo establece la Cláusula 8.16 del Contrato de Concesión:

> *"8.16.- **El cobro de la Tarifa será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al Usuario de la carretera, no exento de pago, por el derecho de paso en un lugar determinado de la vía**.*
> *(…)"* [El énfasis es agregado].

En ese sentido, COVIPERÚ tiene el derecho de exigir una contraprestación al usuario para poder concederle el derecho de paso por la infraestructura vial, lo que implica que se cobrará al usuario de la carretera o autopista por transitar por un tramo determinado de la vía, sin importar la extensión del mismo o el intervalo de tiempo, siempre que pase por alguna de las Unidades de Peaje, salvo que se trate de un usuario exento de pago.

Por todo lo antes expuesto, al usted transitar por su vehículo por nuestras unidades de peaje de Chilca e Ica debe cancelar la tarifa pertinente en cada tránsito, en tal sentido, **los dos cobros que figuran en su tarjeta Visa son correctos, y no corresponde el extorno de ninguno de los montos.**

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: eCOVbADm-Resolución Nº0010-2022 - Reclamo 100222-PPRT - infundado.p
- Document ID: 66ee66b7-b964-4a6c-a580-8654d16c1b66
- Código de Validación: 5fbc6fa4-5702-49ab-8753-ed956746ec3a

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 : 179.6.73.27
Fecha : 03/03/2022 16:44:09

Registros de eventos

Inicio de Proceso	Roxana Rodriguez Quispe(secretaria_tec@coviperu.com) con IP:190.12.85.124 Código Validación 5fbc6fa4-5702-49ab-8753-ed956746ec3a	3 de marzo de 2022 16:27 PM
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~