COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0008-2022-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : N° 000045-CH
RECLAMANTE : Pedro Franco Villanueva Terrones
RECLAMO : N° 000045-CH

Santiago de Surco, 15 de febrero de 2022

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través del Libro de Reclamaciones, por el señor **Pedro Franco Villanueva Terrones** (en adelante, el **"Reclamante"**), señalando la siguiente dirección electrónica: franoy34@gmail.com , autorizando se remita la respuesta por dicha vía, quien interpone un reclamo debido a una discrepancia entre el monto pagado y el comprobante de pago recibido.

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 27 de enero de 2022, el **Reclamante** indicó que con fecha 24 de enero de 2022 transitó con el vehículo de placa F3X-825 y le entregaron un comprobante de pago por la suma de S/ 15.80; no obstante, la suma abonada fue de S/ 31.60. Además de ello, presentó y adjunto al reclamo la Factura N° F104-00893233 recibida; así como también solicitó se le envíe el cuadre de caja del día del incidente.

En primer lugar, 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 – teniendo como base el tarifario publicado - 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.

Sobre el particular, se ha podido verificar que vuestro vehículo de dos (02) ejes de placa F3X-825 transitó por nuestro peaje de Chilca, tal y como se observa a continuación:









COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.



Es así que, corresponde por dicho tránsito – en base a nuestro tarifario – que se realice el cobro de la suma de S/ 31.60; por ello, de acuerdo a lo verificado y teniendo en cuenta lo narrado por el Reclamante, por un error involuntario se procedió a entregar de manera errónea el comprobante ascendente a la suma de S/ 15.80, en lugar de S/ 31.60.

En tal sentido, se ha procedido a elaborar una nota de crédito a la Factura errónea (FC02-00000063) y en su lugar, se ha emitido la Factura N° FL02-00000794 por la suma correcta de pago ascendente a S/ 31.60. Se procede a adjuntar a la presente resolución los comprobantes respectivos en PDF, y se envía vía correo los archivos en formato XML y CDR, respectivos.

Finalmente, respecto a la solicitud de entregarle el cuadre de caja de dicha fecha, dicha solicitud ya no sería necesaria, debido al cambio del comprobante de pago erróneamente entregado.

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.

Por estas consideraciones, y dentro del plazo previsto en el Artículo 13° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

PRIMERO: Declarar **FUNDADO** el reclamo interpuesto por el Reclamante.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución a los correos electrónicos autorizados 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: UXZuE2r6-Resolución N°0008-2022 - Reclamo N°0045-CH Pedro Villanueva.
- Document ID: edbe7ee0-600f-478b-99e5-fa91b6a051d9
- Código de Validación: aab7e2f3-9b09-4cde-a332-ae3e2fe4792b

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 : 216.53.168.60
Fecha : 16/02/2022 18:13:12

Registros de eventos

Inicio de Proceso	Roxana Rodriguez Quispe(secretaria_tec@coviperu.com) con IP:45.232.195.215 Código Validación aab7e2f3-9b09-4cde-a332-ae3e2fe4792b	16 de febrero de 2022 17:28 PM
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~