COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0044-2022-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N°	**:**	**00020-JA**
RECLAMANTE	**:**	**SAUL CESAR SALINAS SALDAÑA**
RECLAMO	**:**	**00020-JA**

Santiago de Surco, 24 de noviembre de 2022

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de nuestro Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje Jahuay, por el señor **Saúl César Salinas Saldaña** identificado con D.N.I N° 44333295, (en adelante, el "**Reclamante**"), brindando su autorización expresa para notificaciones al correo cermatiko@gmail.com, quien interpone un reclamo, debido a que indica su incomodidad por haber recibido billetes deteriorados tras cancelar el pago del 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 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 de Reclamos"), es función de la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria conocer y resolver los reclamos de los usuarios que utilicen el Tramo Vial Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica de la Carretera Panamericana Sur-R01S.

El 23 de noviembre de 2022, el Reclamante dejó constancia de un reclamo en la Unidad de Peaje Jahuay, en el que menciona lo siguiente:

"*El día 23 de noviembre a las 4:07 pm en las vías del peaje Hawai, la señorita cajera la cual se negaron a brindarme sus datos para este reclamo. En 2 oportunidades me entregó un billete deteriorado (roto y viejo). En la primera ocasión me acerque amablemente a pedirle me cambie el billete y en la segunda ocasión me vuelve a entregar un billete peor que el primero que me dio. Tuvimos que avanzar el vehículo para evitar hacer tráfico en el peaje y pedir por una tercera ocasión a un personal de administración me cambio el billete. Una clara muestra de falta de empatía y maltrato al consumidor tenía (…)*"

Sobre el particular, es preciso indicar que, el cobro de peaje se realiza en base a lo estipulado en la cláusula 8.1 del Contrato de Concesión, ya que conforme a lo establecido en dicho Contrato, este regula la explotación del Tramo Vial por la Sociedad Concesionaria, la cual constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual la empresa recuperará la inversión que realice en la Obra; así como un deber, en la medida en que está obligada a mantener la operatividad del Tramo y prestar el Servicio a los usuarios dentro de los estándares especificados en los Estudios Técnicos y en los Anexos del Contrato de Concesión.

En ese sentido, COVIPERÚ tiene el derecho de exigir una contraprestación (doble Tarifa) 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 a 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 (Chilca, Jahuay e Ica), salvo que se trate de un usuario exento









de pago. Por ello, COVIPERÚ, en vista de sus obligaciones contractuales, no puede "adecuar" el monto del peaje.

Sobre el hecho reclamado, debemos precisar que cada vez que un usuario cancela en efectivo el monto del peaje se recomienda que éste debe verificar antes de retirarse de la gaceta de peaje el monto devuelto, a fin de que pueda corroborar que se le haya entregado los billetes y monedas que correspondan. Adicionalmente, respecto al hecho de haber recibido billetes deteriorados, tenemos que señalar que en base al artículo 43 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú:

> *"**Artículo 43**.- Los billetes y monedas que el Banco pone en circulación se expresan en términos de la unidad monetaria del País y son de aceptación forzosa para el pago de toda obligación, pública o privada"*

Es decir, que es aceptado la entrega de cualquier tipo de billete que haya sido emitido debidamente por Banco Central de Reserva del Perú, sin importar su estado, ya que son de aceptación forzosa.

Por lo tanto, tras la verificación de los hechos y en base a lo antes expuesto, debemos precisar que **COVIPERÚ no ha incumplido ninguna de sus obligaciones**, en tanto que, procedió desde el primer momento a entregar un billete debidamente emitido por Banco Central de Reserva y que es de aceptación forzosa, el cual, lamentablemente, no fue de agrado del Reclamante por el estado que detalla en reclamo; sin perjuicio de ello, en base a nuestra política de atención al cliente, COVIPERÚ procedió al cambio solicitado; a pesar de no encontrarse obligado, ya que justamente consideramos importante la atención que podamos brindar a nuestros usuarios.

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

Por lo expuesto, se **RESUELVE**:

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

SEGUNDO: Notificar la presente resolución al correo electrónico consignado 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 de quince (15) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución.

Atentamente,

Jose Carlos Rosemberg Ortiz
Gerente de Operaciones
COVIPERU S.A

C.c. Gerencia General - COVIPERÚ







