COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0050-2022-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **00016-CH**
RECLAMANTE : **DIEGO ALBERTO MOYANO PILLACA**
RECLAMO : **00016-CH**

Santiago de Surco, 28 de diciembre de 2022

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través del Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje de Chilca, por el señor **Diego Alberto Moyano Pillaca** (en adelante, el "**Reclamante**"), identificado con D.N.I N° 45566560, señalando la siguiente dirección electrónica: diego.moyano.2000@gmail.com, quien interpone un reclamo debido a que no pudo realizar el pago con su tarjeta VISA.

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 diciembre de 2022, el **Reclamante** presentó un reclamo ante COVIPERÚ, donde informa que no pudo realizar el pago con su tarjeta VISA, y tuvo que pagar en efectivo. Además, señala que, en anteriores oportunidades uso su tarjeta y le indicaron que no paso y pago en efectivo, pero luego su banco sí realizo el cobro. De otro lado, precisa que esto ha generado una gran molestia por incomodidad y demora en el pago.

Sobre el particular, permítasenos mencionar que, COVIPERÚ a fin de brindarle otra alternativa de pagos a los usuarios contrató los servicios de la empresa Compañía Peruana de Medios de Pago S.A.C. (en adelante, "NIUBIZ"), a fin de que está realice la implementación de módulos de pago VISA en las Unidades de Peaje de la Concesión, cuya operatividad y gestión depende de la plataforma tecnológica o sistemas de la referida empresa que se encuentran vinculados y en coordinación con los de vuestro proveedor de servicios financieros (banco). Es decir, NIUBIZ es el responsable exclusivo del funcionamiento y operación de dichos POS, es decir, su propio sistema es el que genera las transacciones y/o las deniega, COVIPERÚ no es responsable por el manejo de dichos POS.

En ese sentido, ante el reclamo presentado, debemos indicar que COVIPERÚ ha alertado la fecha reportada por el Reclamante a NIUBIZ, a fin de conocer cuál ha sido el problema que produjo que su tarjeta no haya sido aceptada. Del mismo modo, también se tomó conocimiento que el Reclamante acudió nuevamente a nuestra Unidad de Peaje con fecha 26 de diciembre de 2022 e intentó realizar el cobro, y nuevamente salió denegada la operación, lo cual, de manera excepcional también ha sido comunicada a NIUBIZ.

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Por tanto, COVIPERÚ ha instado a NIUBIZ para que se pronuncia al respecto y pueda gestionar una solución a lo indicado en coordinación con su Banco Emisor, ya que para nuestro sistema el pago con tarjeta no se generó, es decir, COVIPERÚ en ningún momento se ha beneficiado del importe involucrado en aquellas transacciones donde salió como denegado, ya que la suma no ha sido recaudada, por el contrario, hemos privilegiado la gestión de la solución al problema surgido a fin de disipar cualquier inconveniente o malestar a su persona. Sin perjuicio de ello, de manera adicional, COVIPERÚ sugiere un contacto con el Banco Emisor de la tarjeta utilizada por parte del Reclamante, a fin de que este suceso no se replique en futuras ocasiones.

De otro lado, respecto al hecho que precisa en el reclamo sobre transacciones pasadas, el Reclamante no ha presentado pruebas de dichas afirmaciones; y en ese sentido, COVIPERÚ únicamente puede pronunciarse respecto a las transacciones del 10 de diciembre de 2022, y de manera excepcional al intento de pago realizado con fecha 26 de diciembre de 2022.

Finalmente, manifestamos las disculpas del caso por las molestias que se habrían generado a raíz de la ocurrencia que usted manifiesta, siendo que, estaremos disponiendo la aplicación de acciones orientadas a mitigar y prevenir futuros eventos similares.

En ese sentido, aprovechamos en expresar y reafirmar nuestro compromiso y absoluta disponibilidad para continuar brindándole un buen servicio.

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 **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por el Reclamante.

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*

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: 5YbYL1RU-Resolucion 50 - Reclamo 00016-CH- Infundado.docx v2.pdf
- Document ID: 6a33dfee-3933-4e69-8b11-0b26d1f8eb18
- Código de Validación: ce1eddd7-aa54-4bbb-8e9f-dbe69d51b882

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 : 179.6.75.184
Fecha : 30/12/2022 19:43:59

Registros de eventos

Inicio de Proceso	Roxana Rodriguez Quispe(secretaria_tec@coviperu.com) con IP:45.232.195.194 Código Validación ce1eddd7-aa54-4bbb-8e9f-dbe69d51b882	30 de diciembre de 2022 19:25 PM
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~