COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0008-2023-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **00022-CH**
RECLAMANTE : **RICARDO CASTRO ALDAZABAL**
RECLAMO : **00022-CH**

Santiago de Surco, 20 de abril de 2023

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través del Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje de Chilca, por el señor **Ricardo Castro Aldazabal** (en adelante, el "**Reclamante**"), identificado con D.N.I N° 10698547, señalando la siguiente dirección electrónica: rcardocastro@gmail.com, quien interpone un reclamo debido a un inconveniente con la emisión de su comprobante de pago.

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 8 de abril de 2023, el **Reclamante** presentó un reclamo ante COVIPERÚ, debido a que, él solicito como comprobante de pago factura y se le otorgó boleta.

Sobre el particular, debemos precisar que en ese mismo momento se procedió a atender el cambio del comprobante solicitado por el Reclamante por parte de nuestra administración, dado que la cajera de la caseta de pago había cometido un error involuntario en la expedición del comprobante. Es decir, el Reclamante pudo obtener el comprobante que deseaba inicialmente.

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;

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

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

**Firma digital al final del documento*

C.c.: **Gerencia General - COVIPERÚ**

Audit Trail

Información del documento

- Nombre del archivo: Xj2ina4E-Res 008 - Reclamo 00022 CH- Infundado.pdf
- Document ID: 11b373dd-9461-44b3-81f0-7e37cadc4a4c
- Código de Validación: c61768e8-37bc-4112-9d79-21140f4ad4a8

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 : 190.12.85.124
Fecha : 02/05/2023 17:06:26

Registros de eventos

Inicio de Proceso	Roxana Rodriguez Quispe(secretaria_tec@coviperu.com) con IP:190.12.85.124 Código Validación c61768e8-37bc-4112-9d79-21140f4ad4a8	2 de mayo de 2023 16:57 PM
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~