COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N°0037-2023-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N°	**:**	**00036-CH**
RECLAMANTE	**:**	**JOSE SANTOS GONZALES HERNANDEZ**
RECLAMO	**:**	**00036-CH**

Santiago de Surco, 28 de diciembre de 2023

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de nuestro Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje Chilca, por el señor **JOSÉ SANTOS GONZALES HERNADEZ** identificado con D.N.I N° 70429942, (en adelante, el "**Reclamante**"), brindando su autorización expresa para notificaciones al correo michaelyhansel@gmail.com, quien interpone un reclamo, debido a que indica haber demora en la atención del cobro de 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 26 de diciembre de 2023, el Reclamante dejó constancia de un reclamo en la Unidad de Peaje Chilca, el cual indica lo siguiente: "*El día de hoy al promediar las 08:40 am de la mañana llegó al peaje de chilca el cual tenía largas colas y la vía 3 se encontraba cerrada funcionando sobre 5 de las 6 que deberían estar habilitadas, luego me hacen retroceder porque en la vía 2 surgieron algunos problemas el cual hizo más larga la espera al acercarme a caja le manifeste (sic) que había ya esperado por más de 10 minutos cuando la espera debe ser de solo 5 minutos y optaron por retenerme no abriendo la tranquera y prohibiendo así el libre tránsito es mas llamaron a un policía que trabaja dando servicios para el peaje de nombre sub oficial Antonio Montoya el cual me increpa quería obligarme a pagar el peaje amedrentando el Sub oficial y la administradora Jovana Alfaro con llamar al PNP de Carreteras y seguir perjudicando el libre tránsito*"

Sobre el particular, COVIPERÚ procede a manifestar lo siguiente:

En primer lugar, sobre el particular y conforme al Contrato de Concesión, cabe señalar que éste, en su Cláusula 8.1 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.

Siguiendo la misma línea, COVIPERÚ se encuentra obligado a realizar el cobro del peaje en casetas especializadas para tal fin (bienes de la concesión); no obstante, no se encuentra obligada a operar todas la casetas al mismo tiempo, si no que la operación de las mismas es resultado del flujo vehicular y turno operativo. Es así que, el día del reclamo, 26 de diciembre de 2023, tras evaluar los indicadores antes señalados, estuvieron operativas 5 casetas de peaje, las cuales atendían a los usuarios de la vía dentro del tiempo de atención correspondiente.









De otro lado, adicionalmente a lo antes indicado, uno de los parámetros a considerar dentro de las obligaciones de COVIPERÚ en la explotación del Tramo Vial es aquel referente al TEC (Tiempo de Espera en Cola), el mismo que en base a lo indicado en la Cláusula 7.1. y siguientes, **es principalmente el promedio de tiempo de espera por vehículo ponderado por el número de vehículos atendidos, entre otros conceptos**.

Respecto a los hechos reclamados, COVIPERÚ manifiesta que el Reclamante no ha presentado algún otro medio probatorio donde se acredite "*haber esperado por más de 10 minutos*"; en ese sentido, COVIPERÚ no puede pronunciarse respecto de este punto; teniendo en cuenta, que la operación en dicho momento se encontraba controlada y no nos encontrábamos en una situación de alta demanda de vehículos.

Adicionalmente, respecto a la afirmación del Reclamante que COVIPERÚ prohibió el libre tránsito, debemos precisar que ante la resistente del Reclamante al pagar el peaje, COVIPERÚ con apoyo policial, le reitero al Reclamante en más de una ocasión que cumpla con el pago pertinente, mencionándole que corresponde una infracción de tránsito el no pago de peaje, tal y como se señala en el Reglamento Nacional de Tránsito:

	señal "No bloquear cruce"		8% UIT					
G71	Circular por las vias públicas terrestres donde se encuentran instaladas garitas o puntos de peaje, sin pagar la tarifa de peaje aprobada por la autoridad competente o el establecido en los contratos de concesión respectivos	Grave	Multa 8% UIT	332.00	56.44	20		

No obstante, bajo ningún concepto ha realizado acciones de prohibición de libre tránsito; si no que, el mismo Reclamante al negarse a realizar el pago correspondiente bloqueó su propio tránsito.

De manera complementaria, debemos indicar que el Reclamante no ha presentado pruebas que acrediten algún amedrentamiento por parte de la PNP o de nuestro personal, como afirma en su reclamo; razón por la cual, COVIPERÚ no puede pronunciarse al respecto.

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







