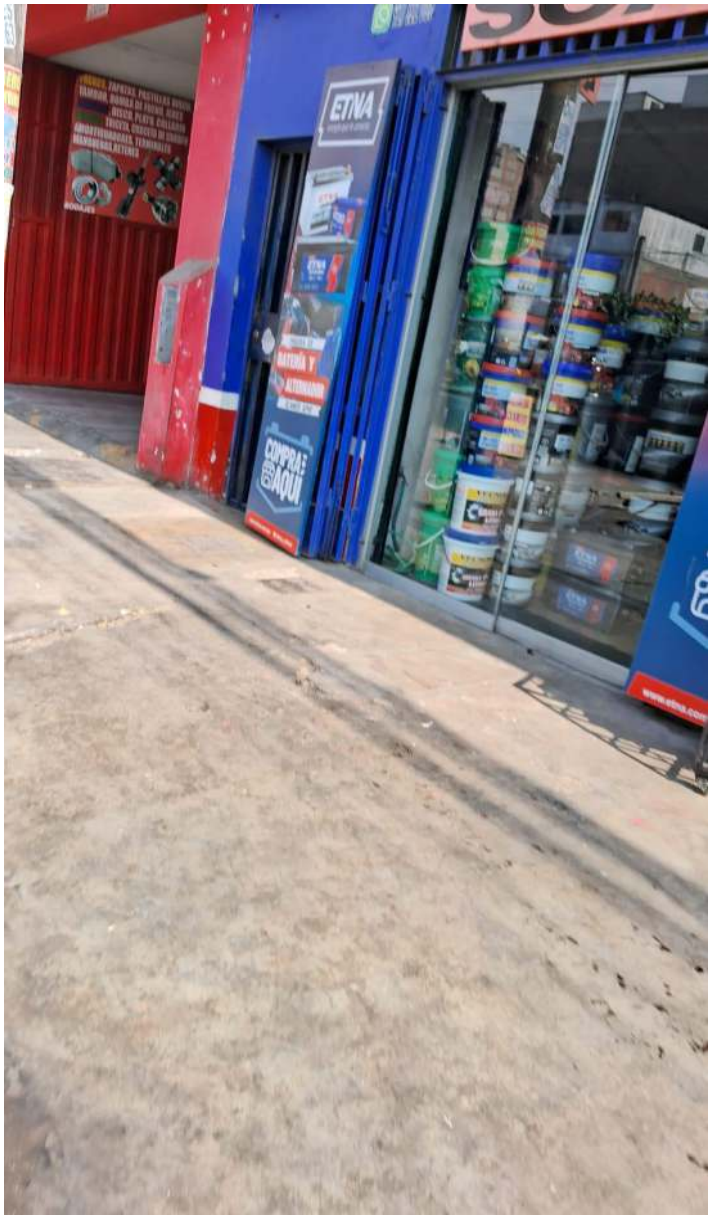
ACTA/ESQUELA DE NOTIFICACIÓN

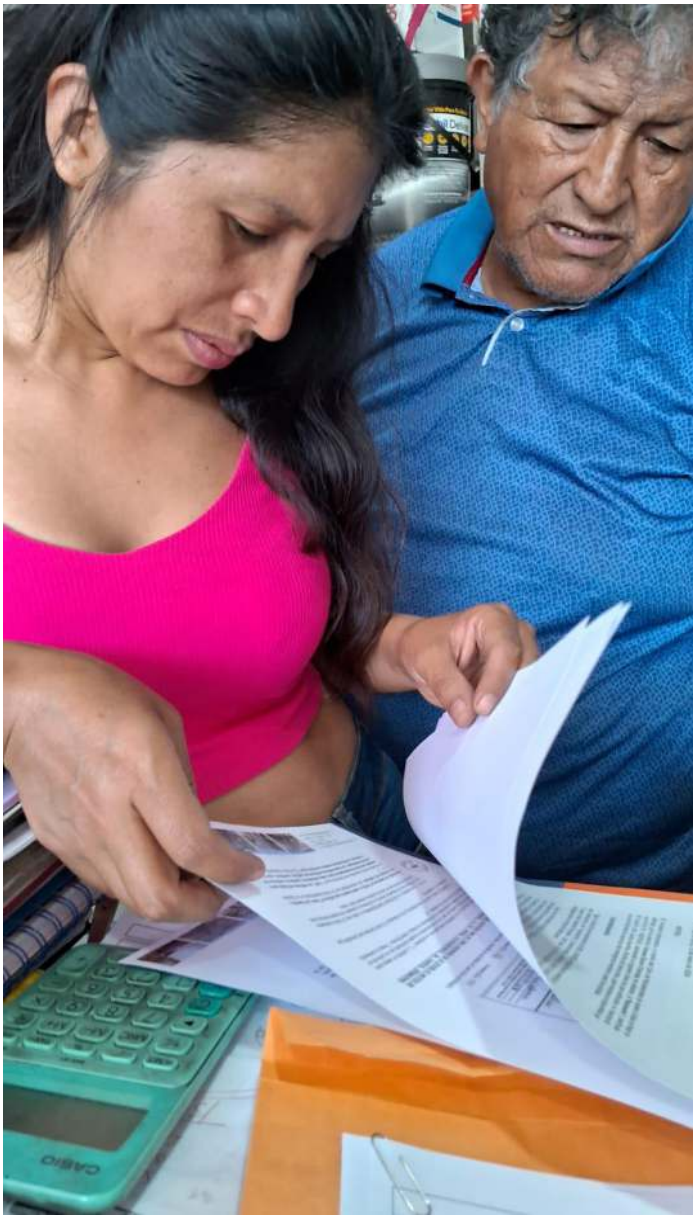
Datos de la visita efectuada	**N° de Visita: ¿primera o segunda?:**	Primera visita	
	Fecha y hora de notificación personal:	23/01/2024	___ : ___ horas
Datos del notificador	**Nombre del notificador:**	ELIAS MAMANI MAMANI	
	DNI del notificador:	08263474	
	Firma del notificador		
Datos de los documentos que se notifican	**Documento que se notifica:**	RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0003-2024-GO/COVIPERÚ	
	Anexos y adjuntos:	Formato de Reclamo y Sugerencias N°0034-JA	
	Folios totales:	5 folios	
Datos del receptor de la notificación	**Nombre de la persona que recibe el documento:**	Daniela- lopez	
	DNI:	54641507	
	Firma del receptor:		
	Vinculación con el administrado (destinatario)	Trabajador	
Circunstancias excepcionales:	**¿la persona se negó a recibir el documento? SI o NO**		
	¿la persona se negó a firmar la recepción? SI o NO		
	¿no respondieron al llamado (timbre/tocar puerta) en el domicilio?		
	¿se dejan los documentos bajo puerta?		

OBSERVACIONES:

Trabajadora de la Tienda

NO QUISO FIRMAR!


ETNA
COMPRAS AQUI


CASIO

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0003-2024-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **00034-JA**
RECLAMANTE : **VANESA DURAN CHINCHAY**
RECLAMO : **00034-JA**

Santiago de Surco, 15 de enero de 2024

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través del Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje de Jahuay, por la señorita **Vanesa Duran Chinchay** (en adelante, la "**Reclamante**"), identificada con D.N.I N° 42287243, señalando la siguiente dirección para notificación: Av. Huancaray Mz. B1 Lote 8, Urb. Santa Aurelia, distrito de Santa Anita, quien interpone un reclamo debido a que no se le brindó el servicio de emergencia mecánica cuando fue solicitado.

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-R015.

En primer lugar, debemos precisar que, se ha detectado en el formato de reclamos y sugerencias que la Reclamante llenó tanto el campo de persona jurídica como los de sus datos de forma personal; sin embargo, no hizo mayor referencia respecto a la persona jurídica. Al respecto, COVIPERÚ ponderando la necesidad de respuesta del reclamo presentado, considera que el mismo fue interpuesto en su calidad de persona natural.

Siendo así, COVIPERÚ procederá a resolver el presente reclamo considerando al reclamante como persona natural.

El 2 de enero de 2024, la Reclamante dejó constancia de un reclamo en la Unidad de Peaje Jahuay y precisó lo siguiente:

"Estimado Señores Primero un cordial saludo y sumamente indignado presento este reclamo ya que siendo las 12:00 pm, solicite el auxilio vial para mi vehiculo el cual fue denegado por lo cual solicite apoyo particular para remolcar mi vehiculo y al apersonarme al peaje de chincha solicite el apoyo para ser exonerada de dicho pago ya que no se me presento la ayuda solicitada por el contrario el supervisor de manera prepotente e intimidante se niega a identificarse. Tengo la constancia en videos de la atención brindada. Hora: 4:41 pm"

Ante todo, es preciso indicar que, COVIPERÚ dentro de sus obligaciones contractuales se encuentra en base a la cláusula 8.10 del Contrato de Concesión a brindar el servicio obligatorio auxilio mecánico y remolque, en el caso de remolque, este servicio se deberá realizar se realizará hasta la estación de servicio más próxima, no debiendo exceder los 100 km.

Así también, COVIPERÚ tiene como obligación principal, el cobro peaje 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.

Sobre el reclamo en particular, queremos precisar lo siguiente respecto a lo aquí precisado: *"(...) ya que siendo las 12:00 pm, solicite el auxilio vial para mi vehiculo el cual fue denegado por lo cual solicite apoyo particular para remolcar mi vehiculo (...)"*

Respecto a lo señalado, COVIPERÚ ha realizado las investigaciones correspondientes y ha verificado con la Central de Emergencia que existió una comunicación de un usuario sin identificar aproximadamente a las 12:00 pm del día 02/01/2024, que solicitó el auxilio mecánico y precisó que ya su vehículo estaba siendo remolcado por otro auto de manera particular, y que dicho auto la dejaría en el Km. 204 de la Panamericana Sur. Ante ello, se le explicó el servicio de remolque y el usuario canceló el servicio, sin brindar mayores datos de identificación personal o del vehículo.

Luego, se recibió la llamada del mismo usuario que se identificó con el nombre de "Bianca" e indicó que necesitaba apoyo de remolque de su vehículo marca Honda, color plomo de placa ABD-368; ya que se encontraba cerca de la Unidad de Peaje Jahuay, ante lo cual, se le precisó que sería auxiliada hasta la estación de servicio más cercana. No obstante, la Reclamante se negó a usar el servicio.

4. Vehículo remolcado o asistido

VEHÍCULO N° 1 — TIPO: Automóvil (marcado) / Camioneta / Jeep / Combi / Omnibus / Camión / Cab. con Remolque / Otro vehículo — MARCA: Holon — PLACA: ABD-368 — COLOR: Blanco / Plomo / Verde / Azul / Negro / Beige / Amarillo / Rojo / Otro Color

VEHÍCULO N° 2 — TIPO / MARCA / PLACA / COLOR (anulado)

5. Comunicación: Concesionaria (marcado) / Policía / Usuario / N° Emergencia / Postes S.O.S / Otro

6. Autoridad Presente: Grúa Liviana (marcado) / P.N.P / Grúa Pesada / Serenazgo / Ambulancia / Fiscal / Grúa Aux. Mec / Otros / Bomberos

7. Asistencia Mecánica: Abastecimiento de Agua / Combustible / Cambio de llanta / Batería / Otros

8. Vehículo Trasladado: Sí / No — Si la respuesta es Sí, a donde: Cementerio / N° Emergencia / Postes S.O.S / Otros

9. Observaciones: [illegible]

Chofer — Firma — Nombre y Apellido: Ericke

Administrador — Firma — Nombre y Apellido

Encuesta del Servicio al Usuario

Nivel de Satisfacción: Excelente / Bueno / Regular / Malo

Firma del Usuario

Nombre y Apellido: Bianca
C.I.: 43881447
Teléfono: 972914456

Servicio GRATUITO. Por favor, cualquier anomalía denúnciela en la estación de Peaje más cercana a su punto o a la oficina al número telefónico: 617-9595 - 617-9570

Llegada al Servicio: 15 : 32 Inicio remolque: ___ : ___ Fin remolque: ___ : ___

(Extracto de la hoja de atención, donde se acredita la negativa de atención)

V°B° Operaciones

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.

Sin perjuicio de lo antes indicado, y encontrándose aún en el Peaje de Jahuay, siendo las 18:29 horas del día 02/01/24, sí optó por tomar el servicio de remolque y el vehículo fue remolcado hasta el Km. 131 de la Panamericana Sur.

4. Vehículo remolcado o asistido

VEHÍCULO N° 1

TIPO: [x] Automóvil [ ] Combi [ ] Cab. con Remolque [x] Camioneta [ ] Omnibus [ ] Otro vehículo [ ] Jeep [ ] Camión

MARCA: Honda.

PLACA: ABD - 368.

COLOR: [ ] Blanco [x] Azul [ ] Amarillo [ ] Plomo [ ] Negro [ ] Rojo [ ] Verde [ ] Beige [ ] Otro Color

VEHÍCULO N° 2

TIPO: [ ] Automóvil [ ] Combi [x] Cab. con Remolque [ ] Camioneta [ ] Omnibus [ ] Otro vehículo [ ] Jeep [ ] Camión

MARCA:

PLACA:

COLOR: [ ] Blanco [ ] Azul [ ] Amarillo [ ] Plomo [ ] Negro [ ] Rojo [ ] Verde [ ] Beige [ ] Otro Color

5. Comunicación: [x] Concesionario [ ] Policía [ ] Central [ ] N° Emergencia [ ] Postes S.O.S. [ ] Otros

6. Autoridad Presente: [x] Grúa Unidad [ ] P.N.P. [ ] Grúa Pesada [ ] Serenazgo [ ] Ambulancia [ ] Fiscal [ ] Grúa Aux. Mec. [ ] Otros [ ] Bomberos

7. Asistencia Mecánica: [ ] Abastecimiento de Agua [ ] Combustible [ ] Cambio de llanta [ ] Baterías [x] Otros: Remolque

8. Vehículo Trasladado: [x] Sí [ ] No. Si la respuesta es SI, a dónde: [ ] Comisaría [ ] N° Emergencia [ ] Postes S.O.S. [ ] Otros: Grifo Km 131

9. Observaciones: No dió su número de Teléfono el usuario. Tampoco quizo calificar el servicio.

Chofer: Firma: E. Ramos

Administrador: Firma: Julio A. Nombre y Apellido

Encuesta del Servicio al Usuario

Nivel de Satisfacción: [ ] Excelente [ ] Bueno [ ] Regular [ ] Malo

Firma del Usuario

Nombre y Apellido: Vanessa Durand

C.I.: 23641526

Teléfono: 3217

Servicio GRATUITO. Por favor, cualquier anomalía denuncie en la estación de Peaje más cercano a su punto o a la oficina al número telefónico 617-9565 / 617-9570

GERENCIA V°B° Operaciones

Llegada al Servicio: 18 24 Inicio remolque 18 29 Fin remolque 19 11

(Extracto de la hoja de atención, donde se acredita el servicio brindado)

Tras ello, nuevamente la Reclamante solicitó el servicio de remolque a la altura del Km. 87 de la Panamericana Sur, y acudiendo a la solicitud, siendo las 00:24 horas nuestra grúa remolcó el vehículo hasta el Km. 62+800 de la Panamericana Sur, concluyendo la atención a las 01:47 horas del día 03/01/2024.

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

4. Vehículo remolcado o asistido

VEHÍCULO N° 1

TIPO: [X] Automóvil [ ] Combi [ ] Cab. con Remolque [ ] Camioneta [ ] Ómnibus [ ] Otro vehículo [ ] Jeep [ ] Camión

MARCA: HONDA

PLACA: ABD - 368

COLOR: [ ] Blanco [X] Azul [ ] Amarillo [ ] Plomo [ ] Negro [ ] Rojo [ ] Verde [ ] Beige [ ] Otro Color

VEHÍCULO N° 2

TIPO: [ ] Automóvil [ ] Combi [ ] Cab. con Remolque [ ] Camioneta [ ] Ómnibus [ ] Otro vehículo [ ] Jeep [ ] Camión

MARCA:

PLACA:

COLOR: [ ] Blanco [ ] Azul [ ] Amarillo [ ] Plomo [ ] Negro [ ] Rojo [ ] Verde [ ] Beige [ ] Otro Color:

5. Comunicación: [X] Concesionaria [ ] Policía [ ] Usuario [ ] N° Emergencia [ ] Postes S.O.S. [ ] Otros

6. Autoridad Presente: [X] Grúa Liviana [ ] P.N.P. [ ] Grúa Pesada [ ] Serenazgo [ ] Ambulancia [ ] Fiscal [ ] Grúa Aux. Mec. [ ] Otros [ ] Bomberos

7. Asistencia Mecánica: [ ] Abastecimiento de Agua [ ] Combustible [ ] Cambio de Llanta [ ] Batería [ ] Otros

8. Vehículo Trasladado: [ ] Sí [ ] No. Si la respuesta es Sí, a dónde: [ ] Comisaría [ ] N° Emergencia [ ] Postes S.O.S. [ ] Otros

9. Observaciones: Se le remolca del Km 87 al Km 62+800 por falla de motor

Chofer: Ramacho — Firma — Ricardo Camacho — Nombre y Apellido

Administrador — Firma — Rafael — Nombre y Apellido

Encuesta del Servicio al Usuario

Nivel de Satisfacción: [ ] Excelente [ ] Bueno [ ] Regular [ ] Malo

Firma del Usuario

Nombre y Apellido: Raul Alvarado

C.I.: 23641502

Teléfono: 927322000

Servicio GRATUITO. Por favor, cualquier anomalía denuncia en la estación de Peaje más cercana a su punto o a la oficina al número telefónico: 617-9595 / 617-9570

Llegada al Servicio: 00 : 24 Inicio remolque: 01 : 08 Fin remolque: 01 : 27

(Extracto de la hoja de atención, donde se acredita el servicio brindado)

En ese sentido, **COVIPERÚ precisa que en todo momento se le brindó el servicio de remolque a la Reclamante, y no existe incumplimiento de nuestras obligaciones contractuales.**

De otro lado, respecto a lo también precisado en su reclamo: "(...) *solicite el apoyo para ser exonerada de dicho pago ya que no se me presento la ayuda solicitada por el contrario el supervisor de manera prepotente e intimidante se niega a identificarse. Tengo la constancia en videos de la atención brindada (...)*"

COVIPERÚ indica que en concordancia con la cláusula 8.15 del Contrato de Concesión que establece lo siguiente:

> "*8.15.- Corresponde a la SOCIEDAD CONCESIONARIA el cobro de la Tarifa (compuesta por el Peaje más el Impuesto General a las Ventas y cualquier otro aporte de ley) como contraprestación por el Servicio público materia del Tramo.*
>
> ***Se exigirá el pago de la Tarifa a cada Usuario que utilice el Tramo, de acuerdo a la categoría de vehículo**, de conformidad con la Tarifa especificada en la Cláusula 8.17 (...)*"
> *De acuerdo con lo previsto en el Decreto Ley N° 22467, **los vehículos utilizados para atender servicios de emergencia tales como ambulancias, bomberos o vehículos de la Policía Nacional, así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoys, se encuentran exentos de dicho cobro**"* [El énfasis es agregado].

GCT V°B° Operaciones

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Por lo tanto, 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].

Por ello, COVIPERÚ tiene la facultad de exigir la contraprestación 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.

Que, tal como consta en el reclamo presentado, no se ha configurado ninguna de las causales indicadas en el numeral 8.15 del Contrato de Concesión para la exoneración del cobro de la tarifa del peaje a la Reclamante; razón por la cual, y toda vez que la Reclamante transitó por un tramo de la vía e hizo uso de ella, le corresponde el pago de la tarifa actual de peaje, en conformidad con el Contrato de Concesión y el marco legal vigente.

Es importante señalar para los fines de la presente resolución que la Reclamante sí realizó el pago del peaje correspondiente.

En ese sentido, **COVIPERÚ ha cumplido con todas las obligaciones previstas en el mencionado Contrato de Concesión y el marco legal correspondiente al exigir el pago del peaje correspondiente.**

Con relación a lo indicado por la Reclamante sobre la atención brindada, COVIPERÚ debe precisar que no se pronunciará sobre ello, ya que la Reclamante no ha presentado ningún medio probatorio que acredite lo señalado en su reclamo; asimismo, queremos indicar que a pesar de mencionar en la hoja de reclamos que posee un video, este no fue remitido a COVIPERÚ.

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,

JOSÉ CARLOS ROSEMBERG ORTIZ
GERENTE DE OPERACIONES
COVIPERU S.A.

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