COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0021-2024-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 001-170224-PP-RT
RECLAMANTE : LUIS FELIPE MONTEZUMA
RECLAMO : 001-170224-PP-RT

Santiago de Surco, 27 de marzo de 2024

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de nuestra Central de Reclamos, por el señor **LUIS FELIPE MONTEZUMA** (en adelante, el "**Reclamante**"), identificado con D.N.I N° 41276659 señalando la siguiente dirección electrónica para notificaciones: luisfelipe@montezuma.pe, quien interpone un reclamo debido a un cargo realizado a su tarjeta de crédito y/o débito por concepto de peaje, el que no reconoce haber efectuado, solicitando su devolución.
.

CONSIDERANDOS:

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 17 de febrero de 2024, el **Reclamante** presentó un reclamo por teléfono, señalando haber visualizado un cargo de peaje el 17 de febrero de 2024 que no reconocía como realizado. En dicha comunicación, se requirió al Reclamante para que nos brinde más información, solicitando datos tales como: los primeros 4 y los últimos 4 dígitos de la tarjeta de crédito involucrada y la captura de pantalla del cargo efectuado; a fin de contar con mayor información.

En primer lugar, debemos precisar que COVIPERÚ tiene como obligación principal, el cobro de peaje en base a lo estipulado en la cláusula 8.1 del Contrato de Concesión. Con el propósito de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios - en exceso del cumplimiento de sus obligaciones contractuales – COVIPERÚ, a través de su operador OPECOVI S.A.C, ha implementado en las Unidades de Peaje de la Concesión el sistema de pago del peaje con tarjetas de débito y crédito (para vehículos livianos). La gestión y operación de dicha plataforma de pagos se encuentra a cargo de Compañía Peruana de Medios de Pago S.A.C. (NIUBIZ), sin tener COVIPERÚ injerencia en su sistema operativo ni en el procesamiento de los cargos.

COVIPERÚ considera necesario precisar que debe diferenciarse (i) el acto mismo del cobro, que ocurre en las unidades de peaje de la Concesión cuando un Usurario transita por

ellas, aplicándose la tarifa correspondiente conforme al tarifario publicado por COVIPERÚ; y (ii) el procesamiento de los datos que realice la pasarela de pagos para "cargar" algún importe a la cuenta de un tarjetahabiente. Es respecto de este segundo acto (el cargo en cuenta), que COVIPERÚ no tiene competencia, pues es realizado estrictamente por la operadora de la plataforma de pagos.

Al respecto, el Artículo 12 del Reglamento regula los supuestos en los que corresponde declarar improcedente un reclamo. Así, se establece:

> *"**Artículo 12.- Improcedencia de los reclamos***
> *COVIPERÚ, además, podrá declarar la improcedencia del reclamo, poniendo fin al proceso, en los siguientes casos:*
>
> *a. Cuando el reclamante carezca de interés legítimo;*
> *b. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma;*
> *c. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible;*
> *d. Cuando COVIPERÚ carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto;*
> *e. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el presente reglamento;*
> *f. Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el artículo 4° del presente reglamento".*

En el presente caso, toda vez que el hecho que es objeto de reclamo consiste en los cargos realizados por la operadora de la pasarela de pagos (NIUBIZ) a una tarjeta de débito y/o crédito, y no respecto de la tarifa aplicada por COVIPERÚ (es decir, un monto distinto al del tarifario), COVIPERÚ carece de competencia para pronunciarse sobre lo requerido por el Reclamante. Por lo tanto, en aplicación de lo dispuesto en el Literal d) del Artículo 12 del Reglamento, corresponde declarar improcedente el reclamo.

Sin perjuicio de ello, teniendo en consideración que COVIPERÚ busca la mayor satisfacción de sus usuarios, aun cuando ello escapa a sus obligaciones, procedió a derivar el reclamo a su operador OPECOVI S.A.C, a fin de que éste lo traslade a NIUBIZ.

Siendo así las cosas, OPECOVI nos ha informa que NIUBIZ ha procedido a realizar el extorno de la suma de S/ 18.40 cargado a la tarjeta del Reclamante, como consta en la comunicación emitida por OPECOVI adjunta a esta resolución.

De otro lado, COVIPERÚ considera necesario informar al Reclamante que según lo comunicado por NIUBIZ a OPECOVI, el extorno se reflejará en el estado de cuenta de acuerdo conforme a los plazos que maneja el banco emisor de la tarjeta.

Por estos fundamentos, dentro del plazo previsto en el Artículo 13° del Reglamento, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

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

SEGUNDO: Notificar la presente resolución a los correos electrónicos consignados 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.

CUARTO: Poner en conocimiento del Reclamante, junto con esta Resolución, la comunicación de fecha 27 de marzo de 2024 remitida por OPECOVI.

Atentamente,

Jose 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