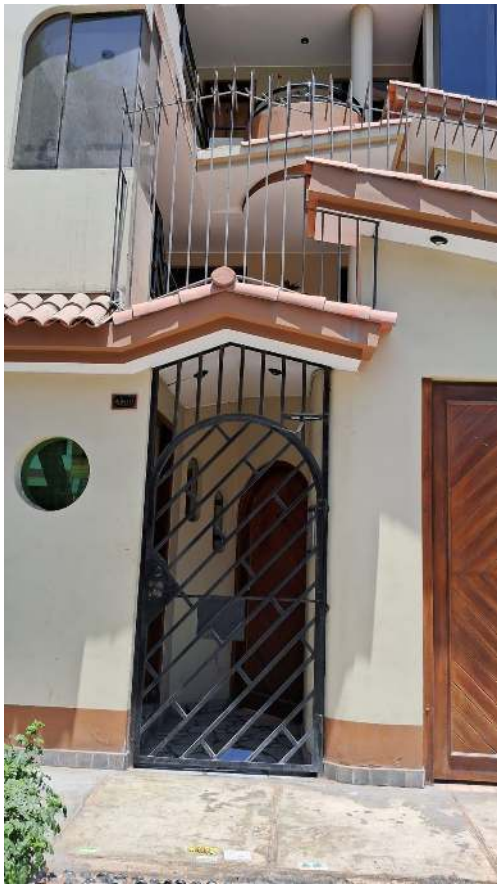
ACTA/ESQUELA DE NOTIFICACIÓN

Datos de la visita efectuada	N° de Visita: ¿primera o segunda?:	Primera visita	
	Fecha y hora de notificación personal:	12/03/2024	12 : 40 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° 0013-2024-GO/COVIPERÚ	
	Anexos y adjuntos:	Formato de Reclamo y Sugerencias N°0038-JA	
	Folios totales:	4 folios	
Datos del receptor de la notificación	Nombre de la persona que recibe el documento:		
	DNI:		
	Firma del receptor:		
	Vinculación con el administrado (destinatario)		
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?	Si	

OBSERVACIONES:

Los Vecinos indicaron que ya no Vive en la Dirección indicada.



1539685
501
1539686
502
1539680
101
1539681
201

Jr. Vulcano
Sarco

COVIPERÚ

CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0013-2024-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 00038-JA
RECLAMANTE : ADRIANA ARROSPIDE HERNÁNDEZ
RECLAMO : 00038-JA

Santiago de Surco, 28 de febrero de 2024

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de nuestro Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje Jahuay, por la señora **Adriana Arróspide Hernández** identificado con D.N.I N° 73515383, (en adelante, la **"Reclamante"**), brindando su dirección real para notificaciones: Calle Vulcano Dpto 502, Urb. La Libertad, Mz. B Lote 17, distrito de Santiago de Surco, quien interpone un reclamo, debido a que indica su incomodidad por no haberse aceptado un billete con precinto de seguridad roto.

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 22 de febrero de 2024, la Reclamante dejó constancia de un reclamo en la Unidad de Peaje Jahuay, en el que menciona lo siguiente:

"Siendo las 4:56 de la tarde con mi menor hija de 3 años nos impiden el paso porque no quieren aceptar un billete de 10 soles (que está bien no es falso) (solo que el cintillo está roto por el tiempo de dicho billete) No cuentan con ningún aviso que no recibirán dichos billetes, y la srta. Esther Pilar Tasaico no nos ayuda o facilita en ningún tipo siendo la supuesta "administradora", culpo de cualquier complicación a la srta. Por la salud de mi menor hija. "

Sobre el particular, es preciso indicar que, el cobro de peaje se realiza 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.

En ese sentido, COVIPERÚ tiene el derecho de exigir una contraprestación (doble Tarifa) 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 a 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 (Chilca, Jahuay e Ica), salvo que se trate de un usuario exento de pago.

Además de ello, en base a dicho derecho, cada vez que un usuario cancela en efectivo el monto del peaje, el cajero o la persona que atienda en las casetas de cobro deberá revisar el

Av. Javier Prado Este 4109 Piso 2 y 3
Urb. Santa Constanza
Lima 33 - Perú
617.9570 / 617.9595
concesionaria@coviperu.com

estado de cada billete o moneda entregado; a fin de poder verificar, su validez y si cuenta con todos los elementos de seguridad pertinentes (en caso de los billetes), que permita la circulación de los mismos.

Siguiendo la misma línea, se debe precisar - respecto al caso en concreto - que, tras la revisión del billete de diez soles (S/. 10) entregado por la Reclamante, se detectó que el mismo contaba con el precinto de seguridad (hilo de seguridad) roto; es decir, que la Reclamante entregó un billete que adolece de un elemento de seguridad, lo cual menoscaba su capacidad de circulación o imposibilita su canje, conforme lo dispone la Segunda Disposición Transitoria y Final del Reglamento de Canje de Billetes y Monedas, aprobado por la Circular No. 0016-2018-BCR y modificada por la CIRCULAR No. 0007-2019-BCRP (en adelante, Reglamento de Canje de Billetes y Monedas).

Asimismo, es necesario acotar que, de acuerdo al artículo 2° del citado Reglamento de Canje de Billetes y Monedas, son únicamente las Entidades del Sistema Financiero las que se encuentra obligadas al canje de billetes cuando estos se encuentren deteriorados, siendo que dicha acción solo procederá cuando el deterioro del billete no representa daños significativos o cuando su textura no sea inferior al Patrón de Calidad entregado por la BCR; y, especialmente, no procederá el canje respectivo cuando - en el caso de billetes - carezcan del hilo de seguridad.

Por los motivos antes expuesto, COVIPERÚ precisa que no se encontraba en la obligación de recibir el billete de diez soles entregado por la Reclamante, ya que el mismo, no cumplía con las condiciones básicas que permita la circulación monetaria.

Adicionalmente, sobre los demás hechos reclamados, COVIPERÚ manifiesta lo siguiente:

(i) No es requisito exigido la presencia de carteles o avisos respecto a la aceptación de billetes; toda vez que, las leyes, normas y circulares emitidas por las entidades correspondientes son de carácter público y se presumen conocidos por todos los ciudadanos.

(ii) COVIPERÚ en ningún momento ha impedido el paso de la Reclamante, únicamente ha exigido el pago del peaje en base a sus obligaciones contractuales; razón por la cual, tras explicarle los motivos por el cual el billete entregado no podía ser aceptado, se sugirió el pago con otro billete de la misma denominación o de distinta denominación; así como también, se le brindó la posibilidad de pago con tarjeta de débito y/o crédito; no obstante, dichas opciones no fueron aceptadas por la Reclamante.

(iii) COVIPERÚ no puede pronunciarse sobre lo alegado por la Reclamante respecto a la salud de su menor hija, toda vez que, es una materia que no corresponde ser atendida por COVIPERÚ.

Finalmente, debemos señalar que en todo momento COVIPERÚ ha sido respetuoso de las normas pertinentes y de sus obligaciones contractuales; y así mismo indicamos que, la Reclamante tras interponer su reclamo procedió al pago del peaje con otro billete de la misma denominación, continuando así con su recorrido.

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 la Reclamante.

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución al correo electrónico consignado por el Reclamante.

TERCERO: La 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,

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

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

ANEXO 1: Modelo de Formulario de Libro de Reclamos y Sugerencia

Formato de Reclamos y Sugerencias

Ficha Número:	

Nº 000038 -JA

Fecha: 22-02-2024
Recibido por: [illegible]
Estación: [illegible]

En caso de Persona Jurídica, indicar la Razón Social:	
Nombre y Apellidos: (Usuario)	Adriana Arrospide Hernandez
Tipo de documento de identidad:	DNI: X RUC: CE:
N° del documento de identidad	73515383
Teléfono Opcional	975671501
Domicilio	Calle [illegible] 2 Urb. La Libertad
Distrito	MZ. R T H Surco
Indicar la dirección del lugar donde desea recibir las notificaciones, en caso sea diferente al domicilio real	Adriana-peru@hotmail.com.
Autorización para ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico:	SI: NO: X En caso la respuesta sea afirmativa, indicar el correo electrónico

Reclamo o Sugerencia: Llenar con letra clara y legible

Siendo las 4.56 de la tarde con mi menor hijo de 3 años nos impiden el paso porque no quisieron aceptar un billete de 10 soles (que está bien No es falso) porque el cintillo está roto por el tiempo de dicho billete (No cuentan con ningún AVISO que no recibirán dichos billetes. y la SRTA: Esther Pilar Tasaico No nos ayuda o facilita en ningún tipo siendo la supuesta "administradora". culpo de cualquier complicación a la rota: por la salud de mi menor hijo.

Observaciones: