COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0041-2024-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 00042-JA
RECLAMANTE : MISAEL PAULINO AVILA BUENDIA
RECLAMO : 00042-JA

Santiago de Surco, 30 de mayo de 2024

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través del Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje de Jahuay, por el señor **Misael Paulino Avila Buendía** (en adelante, el **"Reclamante"**), identificado con D.N.I N° 19977225, señalando la siguiente dirección de notificación: comercial@trans-avila.com, quien interpone un reclamo expresando su incomodidad por no poder usar su tarjeta de crédito como mecanismo para el pago de su vehículo pesado.

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.

En primer lugar, debemos precisar que, se ha detectado en el formato de reclamos y sugerencias que el 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.

Asimismo, se visualiza del formato de reclamos completado, que el Reclamante ha ingresado la dirección para notificaciones física y al mismo tiempo autoriza que la notificación se realice vía correo electrónico.

El 13 de mayo de 2024, el Reclamante dejó constancia de un reclamo en la Unidad de Peaje Jahuay, donde precisó lo siguiente:

"Sres. de Coviperú, buenas tardes, tengan la amabilidad de implementar los pagos con tarjetas ya q la mayoría de conductores de camiones, estamos expuestos a los asaltos y no podemos cargar mucho dinero, es de razón q a mi persona me robaron el dinero en Pisco y no hay cajeros cerca a la panamericana sur para sacar efectivo me vine así hasta el peaje Hahuay, quiero pagar con mi tarjeta y me dicen q solo está permitido a vehículos livianos es de razón que pongo mi reclamo para q implementen, ya varias veces me avizaron mis conductores, en esta ocasión me esta pasando a mi personalmente":

Sobre el particular, es preciso indicar que, 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









COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

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.

De acuerdo con su Contrato de Concesión, COVIPERÚ no tiene la obligación de implementar mecanismos de pago electrónicos en las tres estaciones de peaje. Sin embargo, COVIPERÚ, en exceso del cumplimiento de sus estrictas obligaciones contractuales, de manera voluntaria, y, con el propósito de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, COVIPERÚ contrató los servicios de la empresa Compañía Peruana de Medios de Pago S.A.C. (NIUBIZ), a fin de que está realice la implementación de módulos de pago con tarjetas de débito y crédito en las Unidades de Peaje de la Concesión, cuya operatividad y gestión depende de dicha plataforma tecnológica.

Cabe señalar que, dicho servicio actualmente solo está habilitado para los vehículos livianos que transitan por la vía, como se encuentra debidamente informado en todas nuestras casetas de peaje antes del cobro del mismo; y en ese sentido, es un progreso en el empleo de medios alternativos para facilitar el cumplimiento de la obligación de pago a cargo de los Usuarios.

Ahora bien, es pertinente indicar que, el mismo día del reclamo, COVIPERÚ brindó al usuario distintas alternativas de pago ante la imposibilidad del cobro con tarjeta a vehículos pesados, tales como nuestro peaje electrónico; no obstante, esto no fue aceptado por el Reclamante y finalmente canceló el peaje utilizando las distintas alternativas de pago ofrecidas.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, queremos señalar que, COVIPERÚ no tiene la obligación contractual ni legal de implementar mecanismos de pago distintos al pago efectivo debido a las solicitudes de los Usuarios; no obstante, COVIPERÚ ha diseñado como facilidad para los usuarios la opción de cobro de peaje electrónico "Easyway". Asimismo, COVIPERÚ se encuentra en proceso de evaluación para implementar también el cobro de la tarifa de vehículos pesados; sin embargo, no se puede garantizar la instalación del mismo en el más breve plazo según lo requerido por el Reclamante.

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

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,

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







