

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0043-2024-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 00042-CH
RECLAMANTE : EMILIANO YAÑEZ CHALCO
RECLAMO : 00042-CH

Santiago de Surco, 1 de julio de 2024

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través del Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje de Chilca, por el señor **Emiliano Yañez Chalco** (en adelante, el “**Reclamante**”), identificado con D.N.I N° 08547517, brindando su autorización expresa para notificaciones al correo eyanezche@gmail.com, quien interpone un reclamo debido a un inconveniente con la emisión de su comprobante de pago.

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.

Que, el día 26 de mayo de 2024, el **Reclamante** presentó un reclamo ante COVIPERÚ, donde precisó que tuvo inconvenientes a fin de que se emita el comprobante de pago con número de DNI.

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 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.



Bajo la premisa antes mencionada, tras realizar el pago de peaje, el usuario debe solicitar el comprobante de pago de su conveniencia, pudiendo ser esté boleta o factura.

Siendo así las cosas, y para referirnos estrictamente al reclamo presentado, debemos indicar que, se conversó con el Reclamante vía telefónica al número 942155789 respecto a la emisión de comprobante de pago con DNI y se le precisó que nuestro sistema se encuentra habilitado para la emisión de este tipo de boletas. Además de ello, se reforzó el hecho de que COVIPERÚ se encuentra preparado para el cumplimiento en la emisión de este tipo de comprobante de pago, y que nuestro personal se encuentra debidamente capacitado para atenderlo.

De manera adicional, en aras de nuestra política de atención al usuario, COVIPERÚ le otorgó como liberalidad al Reclamante una recarga de S/ 18.80 a la placa de su vehículo B3G-206, a fin de que pueda ser utilizado en su próximo viaje.

Por estas consideraciones, y dentro del plazo previsto en el Artículo 13° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ, corresponde a esta Gerencia resolver 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 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,

C.c.: **Gerencia General - COVIPERÚ**



Jose Carlos Rosemberg Ortiz
Gerente de Operaciones
COVIPERU S.A

