COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0065-2024-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N°	**:**	**00047-JA**
RECLAMANTE	**:**	**HIGOR ZELA CHAMBI**
RECLAMO	**:**	**00047-JA**

Santiago de Surco, 11 de noviembre de 2024

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de nuestro Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje Jahuay, por el señor **Higor Zela Chambi,** identificado con D.N.I N° 42368936, (en adelante, el "**Reclamante**"), autorizando que se notifique la resolución de su reclamo al correo electrónico rodolfo_hz@hotmail.com**,** quien interpone un reclamo, debido a que indica haber demora en la atención del cobro de peaje.

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

"*Restricción de paso en el peaje mala atención del administrador. Se me atraso más de 15 minutos en la garita de peaje perjudicando el avance de mi ruta* "

Sobre el particular, COVIPERÚ procede a manifestar lo siguiente:

En primer lugar, sobre el particular y conforme al Contrato de Concesión, cabe señalar que éste, en su Cláusula 8.1 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.

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento
https://coviperu.intellisign.pe/#/public/copia-autentica
Use la clave: 7OsuinOa
Intellisign ID: d5e1e9a5-2ec2-40c3-99b5-cb3859e343c9









COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Siguiendo la misma línea, COVIPERÚ se encuentra obligado a realizar el cobro del peaje en casetas especializadas para tal fin (bienes de la concesión); y la operación de las mismas es resultado del flujo vehicular y turno operativo; asimismo, dentro de las obligaciones a considerar también se encuentra aquel referente al TEC (Tiempo de Espera en Cola), el mismo que en base a lo indicado en la Cláusula 7.1. y siguientes, es principalmente el promedio de tiempo de espera por vehículo ponderado por el número de vehículos atendidos, entre otros conceptos.

Respecto a los hechos reclamados, COVIPERÚ manifiesta que el Reclamante no ha presentado algún otro medio probatorio donde se acredite que existía un "*atraso de más de 15 minutos*"; en ese sentido, COVIPERÚ no puede pronunciarse respecto de este punto; sin perjuicio de ello, COVIPERÚ señala que el día del reclamo realizado, la operación en dicho momento se encontraba controlada y no nos encontrábamos en una situación de alta demanda de vehículos; e inclusive debido a un incidente en la vía donde se encontraba el Reclamante, se le requirió que pueda continuar su trayecto trasladándose a otras vías de cobro correctamente operativas, lo que finalmente terminó realizando, a fin de continuar con su trayecto.

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.

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,

Firmado Digitalmente por:
JOSE CARLOS ROSEMBERG ORTIZ DNI:42788118 RUC:20511465061
Motivo: Soy el autor del Documento
Cargo: GERENTE DE OPERACIONES
Empresa: CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A.
IP: 190.12.85.124
Fecha: 22/11/2024 - Hora: 11:41

C.c. Gerencia General - COVIPERÚ

Puede verificar la Copia Auténtica de este documento
https://coviperu.intellisign.pe/#/public/copia-autentica
Use la clave: **7OsuinOa**
Intellisign ID: **d5e1e9a5-2ec2-40c3-99b5-cb3859e343c9**

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







