COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0011-2025-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N°	:	**000012-IC**
RECLAMANTE	:	**PERCY ULISES MENDOZA TOVAR**
RECLAMO	:	**000012-IC**

Santiago de Surco, 17 de febrero de 2025

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de nuestro Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje Ica, por el señor **Percy Ulises Mendoza Tovar,** identificado con D.N.I N° 20406772, (en adelante, el "**Reclamante**"), otorgando su dirección real para notificaciones: Jr. Samael N° 201, Dpto. 202, distrito, provincia y departamento de Huancayo**,** quien interpone un reclamo debido a haber recibido información falsa respecto al pago del 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.

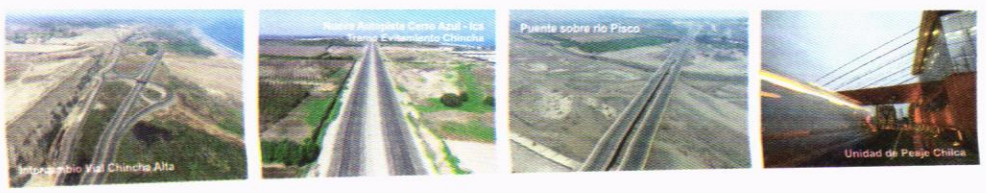
Que, de conformidad con el Artículo 7° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 064-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el "Reglamento de Reclamos"), es función de la Gerencia de Operaciones 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 11 de febrero de 2025, el Reclamante dejó constancia de un reclamo en la Unidad de Peaje Ica, en el que menciona lo siguiente:

"*Con fecha 9 de febrero he sido sorprendido con información falsa en el peaje de Pucusana, donde se me informó que era el único pago que debía ejecutar por el uso de vía hasta la localidad de Nazca en el departamento de Ica, pago según consta con boleta número: B106-029228091. Además menciono la srta. Del peaje que solo debía mostrar la boleta de pago si hubiera algún cobro en carretera, para lo cual debía conservar el boleto de pago. Reclamo por el pago con boleta N° B302-01914417 de fecha 11/02/2025, solicito se me reconozca los gastos y perjuicios como doble pago y la devolución.*"

GFT VºBº Operaciones

Sobre el particular, es preciso indicar que, Concesionaria Vial del Perú S.A (en adelante, COVIPERÚ S.A) es la empresa concesionaria que administra la Red Vial 6 conforme al Contrato de Concesión debidamente suscrito con el Estado, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el 20 de septiembre de 2005, y es en base a dicho



COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

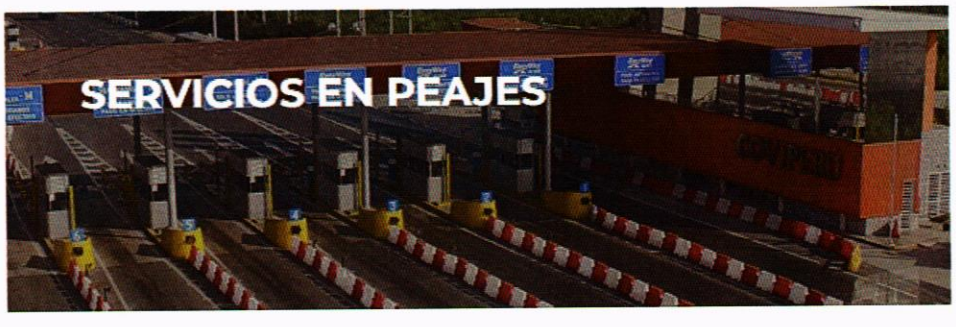
Contrato de Concesión que COVIPERÚ actúa para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales ahí arribadas, las mismas que son debidamente supervisadas por el Ente Regulador OSITRAN.

Bajo esa misma línea, 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.

Asimismo, en cumplimiento de dicho Contrato de Concesión, COVIPERÚ se encuentra regulado por el ente OSITRAN quien dentro de su función fiscalizadora ha dispuesto el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, y en dicho cuerpo normativo, en su artículo 7 se señala lo siguiente:

> *"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios*
> *(…)*
> *a. A la información*
> *Los Usuarios deben recibir información, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras brinda, a fin de poder utilizarlos integralmente (…)*

Es por ese motivo, que COVIPERÚ cumple con brindar la información de todas las Unidades de Peaje a su cargo, y esto lo realiza en las mismas Unidades de Peaje a través de los tarifarios, así como en nuestra página web: https://coviperu.com/servicio/servicios-en-peajes/



G.T. V°B° Operaciones

Recaudación de Peajes

Son 3 unidades integradas de peaje, ubicadas en: Chilca, Jahuay e Ica.

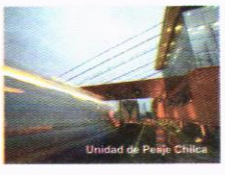
Por ello, es de público conocimiento que la vía concesionada administrada por COVIPERÚ cuenta con tres Unidades de Peaje, y que dos de esas tres Unidades de Peaje siendo estas Chilca e Ica, se encuentran en el Sentido Norte – Sur rumbo a Ica.

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.

En relación al reclamo presentado, respecto al supuesto hecho que se habría brindado información falsa; en primer lugar, el Reclamante no ha presentado ninguna prueba fehaciente que acredite los hechos narrados en su reclamo; y ante esto, es conveniente incidir en que según lo indicado en el numeral 173.2 del artículo 173° del T.U.O de la Ley de Procedimiento Administrativo General:

"Art. 173.- Carga de la Prueba
(...)
Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

Es decir, **el Reclamante debe aportar las pruebas suficientes para acreditar el hecho**, y esto condice con lo también se indica en el artículo 39° del Código de Protección al Consumidor:

"Art. 39.- Carga de la Prueba
La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este (...)"

Por todo ello, COVIPERÚ al no contar con las pruebas suficientes, no puede pronunciarse sobre la veracidad o no de la afirmación escrita por el Reclamante; y en ese sentido, emitir algún juicio de valor respecto a si realmente se entregó o no información falsa.

Sin perjuicio de ello, como ya hemos señalado en los párrafos anteriores, COVIPERÚ informa debidamente a los usuarios de la existencia de tres Unidades de Peaje mediante sus canales oficiales; en ese sentido, al ser una información pública, el Reclamante no puede negar su existencia, desconocimiento o falta de información de la misma, ya que, reiteramos, es de público conocimiento; por ende, el Reclamante inclusive antes de iniciar su tránsito por la vía concesionada fue debidamente informado que en su camino hacia Nazca existía otro Peaje, no siendo el pago del Peaje de Chilca el único a realizar.

Ahora bien, tomando en cuenta lo antes expreso, COVIPERÚ no puede acceder a lo requerido por el Reclamante, ya que no existe daño y/o perjuicio ocasionado, y además el Reclamante ha realizado el pago de peaje correspondiente al transitar por las Unidades de Peaje de Chilca e Ica.

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.

GDR VºBº Operaciones

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.

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







