COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0027-2025-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **00060-CH**
RECLAMANTE : **JUAN CARLOS FLORIAN PAJUELO**
RECLAMO : **00060-CH**

Santiago de Surco, 14 de mayo de 2025

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de nuestro Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje Chilca, por el señor **JUAN CARLOS FLORIAN PAJUELO** identificado con D.N.I N° 42340347, (en adelante, el "**Reclamante**"), brindando su autorización expresa para notificaciones al correo electrónico ivansito23152810@gmail.com, quien interpone un reclamo, debido a que indica su incomodidad por la falta de actualización de datos en el sistema.

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 de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el "Reglamento"), las entidades prestadoras constituyen la primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de reclamo; en ese sentido, COVIPERÚ, como entidad prestadora, debe 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.

El 3 de mayo de 2025, el Reclamante dejó constancia de un reclamo en la Unidad de Peaje Chilca y precisó que en varias oportunidades solicitó la actualización de sus datos de su vehículo AAO-705 sin que se haga efectivo.

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, para el pago de peaje cada vehículo que se traslada por la vía concesionada debe detenerse en las garitas de nuestras Unidades de Peaje; y, como parte del procedimiento, se le consulta que tipo de comprobante de pago requiere tras realizar el









pago, y es opción de cada usuario decidir si desea boleta y/o factura, y a su vez, brindar los datos que se necesite para poder concretar dicha solicitud.

Adicionalmente, y si bien, COVIPERÚ mantiene y alimenta una base de datos que es únicamente resultado de todos los vehículos que transitan diariamente por nuestras Unidades de Peaje y de la información que cada usuario nos pueda precisar en cada tránsito; es menester precisar que, nuestra empresa no se encuentra obligada a registrar y/o actualizar información de cada uno de los vehículos que transita por la vía concesionada y que se acerca a nuestras garitas a hacer el pago respectivo.

Siendo así las cosas, y para referirnos estrictamente al reclamo presentado, debemos indicar que, el Reclamante no ha presentado pruebas que acrediten lo indicado en el reclamo presentado, en base lo indicado en el numeral 173.2 del artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General; sin perjuicio de ello, es deber de cada usuario, informar cada vez que transita por la vía concesionada que tipo de comprobante desea y con ello, la información que necesita que se detalle en dicho comprobante; por ejemplo, si se solicita una factura, el usuario tiene la obligación cada vez que solicita factura, de brindar tanto el R.U.C y Razón Social, así como revisar el comprobante emitido, antes de retirarse de la garita de cobranza. Todo esto es debido a que es el usuario que desea contar con dicho comprobante, y que nuestro personal se encuentra debidamente capacitado para atenderlo.

No obstante lo antes indicado, en mérito a nuestra política de atención al usuario, es oportuno mencionar que tanto la Razón Social y el R.U.C del vehículo de placa AAO-705 se encuentran actualizados, teniendo en cuenta que los datos actualizados son: RUC N° 20340065639 Y Razón Social: SERVICIOS DE TRANSPORTES ROSMAR E.I.R.L, lo cual se podrá verificar en su próximo tránsito por cualquiera de nuestras Unidades de Peaje.

Por estas consideraciones, y en base al Reglamento, corresponde a esta Gerencia pronunciarse sobre 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 consignado 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 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







