

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0021-2025-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : 00017-IC
RECLAMANTE : ERICK FERNANDO HERRERA ALAVE
RECLAMO : 00017-IC

Santiago de Surco, 21 de abril de 2025

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través del Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje de Ica, por el señor **ERICK FERNANDO HERRERA ALAVE** (en adelante, el “**Reclamante**”), identificada con D.N.I N° 42208719, señalando la siguiente dirección electrónica para notificaciones: erick281082@gmail.com, quien interpone un reclamo debido a que indica su incomodidad a la entrega del 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 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-R015.

El 21 de marzo de 2025, la Reclamante dejó constancia de un reclamo en la Unidad de Peaje Ica y precisó lo siguiente:

“Siendo viernes 21 marzo, 10:33 am. Mi reclamo es porque el día 18-03-25 pase el peaje de Ica con el trayler de placa AZB-806 y carreta D2M-985 hora 10:56 am. El cual pague por 6 ejes con S/ 150.00 y la cual se cobraron por dicho monto de 6 ejes pero el tiquet de peaje dice 2 ejes, lo cual en el momento no me percate del tiquet, mi reclamo es que me hagan mi tiquet por dicho monto de 6 ejes - 116.4, y no como sale en el tique de 38.8 = 2 ejes, porque me descontaran el restante ”.

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 y protocolo establecido, se le consulta a cada usuario 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.

Siendo así las cosas, y para referirnos estrictamente al reclamo presentado, COVIPERÚ cuenta con un protocolo para consultar que tipo de comprobante desea un usuario; no obstante, es deber de cada usuario, revisar el comprobante emitido y verificar los datos de la misma se encuentren conformes, antes de retirarse de la garita de cobranza; tal y como, también advertimos con carteles informativos en nuestra casetas de cobro. 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 dentro del tiempo promedio de atención regulado en nuestro Contrato de Concesión. Cabe señalar que, en este caso, el Reclamante no realizó la revisión respectiva conforme también lo reconoce en su reclamo.

Siguiendo la misma línea, es importante señalar que la Reclamante no brindó la alerta de error en el comprobante de pago antes de retirarse de la garita, no obstante lo antes indicado, en mérito a nuestra política de atención al usuario y tras revisar lo reclamado, se procedió a reemplazar la factura reclamada por la factura N° FR04-00002027 emitida con el R.U.C N° 20392806394 y Razón Social: EMPRESA DE TRANSPORTES KORIANCA S.A.C ; asimismo, procedemos a adjuntar el PDF y XML de dicha factura a la presente resolución.

Por estas consideraciones, y en base al Reglamento de Reclamos, corresponde a esta Gerencia pronunciarse sobre el presente reclamo;

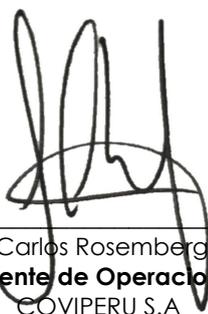
Por lo expuesto, se **RESUELVE**:

- 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,

C.c. Gerencia General - COVIPERÚ





Jose Carlos Rosemberg Ortiz
Gerente de Operaciones
COVIPERU S.A

