COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0020-2025-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N°	**:**	**000016-IC**
RECLAMANTE	**:**	**ALBERTO DIONICIO QUISPE LIMA**
RECLAMO	**:**	**000016-IC**

Santiago de Surco, 9 de abril de 2025

VISTOS:

El reclamo interpuesto, a través de nuestro Libro de Reclamaciones de nuestra Unidad de Peaje Ica, por el señor **Alberth Dionicio Quispe Lima,** identificado con D.N.I N° 44503793, (en adelante, el "**Reclamante**"), autorizando que se notifique la resolución de su reclamo al correo electrónico aljasqui@gmail.com**,** quien interpone un reclamo debido a que indica su incomodidad respecto al emisión del comprobante (factura).

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.

El 20 de marzo de 2025, el Reclamante dejó constancia de un reclamo en la Unidad de Peaje Ica, en el que menciona lo siguiente:

"*Siendo las 14:10 horas llegue al peaje de Ica pasando por la caseta asiendo mi pago respectivo al momento de salir de la caseta veo mis datos i encuentro un error por lo cual me aserco a reclamar el erro la placa en la factura no era la correcta. I el encargado me indica que no lo puede corregir y me manda a administración. Y en administración solo me dicen que no pueden acer nada y solo me dan un correo para que me comunique me parece muy mal porque yo no podre rendir o declarar esa factura por el vehículo mayor i son S/ 116.40*"

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, debemos señalar que cuando se solicita el comprobante de factura, el sistema de cámaras reconoce automáticamente al vehículo en tránsito para pago del peaje y; luego de ello, el cajero al generar el comprobante solicitado, la información de la placa forma parte del contenido de la factura; no obstante, no es un elemento exigible para la validez del comprobante de pago, conforme lo establece el Artículo 8 del Reglamento de Comprobantes de Pago (Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT) . En ese sentido, de existir algún error por parte del la lectura del sistema de placa, eso no inválida el comprobante emitido ni su aplicación frente a terceros; con lo cual, el Reclamante sí recibió por parte de COVIPERÚ un comprobante de pago válido para los fines que éste estime conveniente.

De otro lado, sin perjuicio de lo antes indicado, COVIPERÚ actualmente mantiene un procedimiento para la modificación de comprobante de pago, esto es debido a que como ente supervisado por OSITRAN debemos cumplir con todos los procesos necesarios para anular el comprobante emitido, y generar uno nuevo con la información que el usuario proporcione, lo cual lamentablemente no se genera de manera inmediata. Cabe señalar que, la existencia de un procedimiento para el cambio de facturación no significa que ello sea no legal o anticomercial, todo lo contrario, otorgamos la tranquilidad a los usuarios que tenemos procesos claros y definidos

Finalmente, a pesar de la validez del comprobante emitido, en base a nuestra política de atención al usuario, precisamos que se procedió a anular la Factura N° F302-02090474, a solicitud del Reclamante, y a emitir la Nota de Crédito respectiva N° FA04-00000434, que se adjunta en calidad de Anexo 1; y también, se anexa a esta resolución la Factura N° FR04-00002034 (Anexo 2), la cual indica la placa del vehículo del Reclamante, conforme lo ha solicitado.

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









COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

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,

Jose 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







