

Danae Arana Tafur

---

**De:** acubas@covisol.com.pe  
**Enviado el:** viernes, 24 de julio de 2020 2:58 PM  
**Para:** romirandac18@gmail.com  
**Asunto:** Notificación de Resolución de Gerencia N° 021-2020-GG/COVISOL  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN DE GERENCIA N 21-2020-COVISOL.pdf

**Importancia:** Alta

**Marca de seguimiento:** Seguimiento  
**Estado de marca:** Completado

Chiclayo, 24 de julio de 2020

Señorita  
**ROSA MIRANDA CASTILLO**  
Presente.-

Referencia : Reclamo Electrónico N.º 01091

Asunto : **Notificación de Resolución de Gerencia N.º 021-2020-GG/COVISOL**

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted saludándolo cordialmente y al mismo tiempo con la finalidad de notificarle la respuesta al reclamo electrónico de fecha 03 de julio de 2020, formulado a través del libro de reclamaciones de la página web COVISOL.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Abg. Angel Cubas  
Concesionaria Vial del Sol S.A.

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA N.º 21-2020-GG/COVISOL

**EXPEDIENTE N.º : 05-2020/PÁGINA WEB/COVISOL**  
**RECLAMANTE : ROSA MIRANDA CASTILLO**  
**RECLAMO : PAGO DE TARIFA MEDIANTE SISTEMA POS**

Chiclayo, 22 de julio de 2020

### VISTO:

El reclamo interpuesto por **ROSA MIRANDA CASTILLO**, referido a que, en la unidad de peaje Chicama, no se cuenta con un sistema POS para el pago de tarifa, y;

### CONSIDERANDO

1. Que, con fecha 05 de enero de 2012 se publicó en el Diario Oficial el Peruano el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Autopista del Sol Tramo Trujillo-Sullana, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 067-2011-CD-OSITRAN, (en adelante el Reglamento), que rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la publicación del mismo.
2. Que, el día 03 de julio de 2020, **ROSA MIRANDA CASTILLO**, identificada con DNI N.º 70344369 (en adelante, la Reclamante), presentó un reclamo a través del libro de reclamaciones de la Página Web de COVISOL indicando que, frente a las circunstancias vividas por COVID-19, es absurdo que la unidad de peaje de Chicama no cuente con POS para el pago de tarifa, en caso de emergencia es imposible ir en busca de un agente, cuando no se lleva efectivo.
3. Que, de acuerdo a la materia de reclamo, éste se encuentra contemplado en el literal a) del artículo 4 del Reglamento, referido a la facturación y el cobro de servicios por uso de la infraestructura vial.
4. En este sentido y para poder resolver sobre el fondo del reclamo, es necesario analizar previamente cuáles son las obligaciones de cargo de COVISOL, previstas en el Contrato de Concesión de la Autopista del Sol, tramo Trujillo – Sullana (en adelante el Contrato), de fecha 25 de agosto de 2009, suscrito entre el Estado Peruano y Concesionaria Vial del Sol S.A.
5. Conforme a lo indicado, la Cláusula 9.2 del Contrato establece que, corresponde a COVISOL exigir el pago de la Tarifa a cada usuario que utilice los tramos de la concesión, de acuerdo a la categoría de vehículo y conforme al régimen tarifario dispuesto en la Cláusula 9.4 del Contrato.
6. Asimismo, debemos tener a la vista que la Cláusula 9.3 del Contrato señala que, el cobro de la Tarifa será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al usuario de los tramos de la Concesión que no se encuentre exento de pago por el derecho de paso en las unidades de peaje.

7. Por tal razón, la citada cláusula 9.3 del Contrato, también contempla la disposición que, la tecnología empleada para el cobro de peaje debe cumplir con los estándares de tiempo de atención al cliente señalados en el Anexo I del Contrato, de allí que cualquier cambio o variación de la tecnología para el cobro de peaje, deba ser autorizado por el organismo Regulador - en este caso OSITRAN -, previa comunicación.
8. Como es evidente, el empleo de un sistema POS para cobro de tarifa de peaje, no se advierte como una tecnología que garantice los niveles señalados en el Anexo I del Contrato, más aún que no ha sido contemplado como mecanismo de cobro de tarifa por el organismo Regulador.
9. Del mismo modo, la variación a un sistema POS de cobro de tarifa, no resulta una medida *per se*, que incida de forma determinante frente a la prevención de COVID-19, toda vez que dicha forma de pago supone cierto contacto con el cobrador de caseta de peaje -es decir el usuario estará presente, entregará la tarjeta, digitalará la clave, se le devolverá la tarjeta, entre otras actividades, frente al cobrador -, lo que configura una modalidad equivalente al pago de tarifa en efectivo, conllevando dichas circunstancias los mismo riesgos de contagio.
10. Finalmente, se debe agregar que, en la unidad de peaje en cuestión, se han implementado estrictas medidas de salubridad, de acuerdo a los lineamientos de planes de vigilancia, prevención y control de la salud frente al riesgo de contagio de COVID-19, las mismas que se han dispuesto conforme a la emisión del Decreto Supremo N° 008-2020-SA , la Resolución Ministerial N°448-2020-MINSA, así como las normativas del sector.

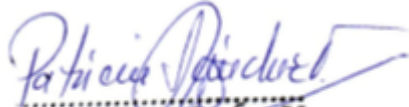
Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo establecido en el Reglamento:

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por **ROSA MIRANDA CASTILLO**, referido a que, en la unidad de peaje Chicama, no se cuenta con un sistema POS para el pago de tarifa.

**SEGUNDO:** Notificar la presente resolución en la dirección electrónica consignada por el Reclamante, y en la que COVISOL está autorizada efectuar la correspondiente notificación: [romirandac18@gmail.com](mailto:romirandac18@gmail.com)

**TERCERO:** La Reclamante podrá interponer recurso de reconsideración o apelación contra la presente Resolución y ante el mismo órgano que la expide, dentro de un plazo de 15 días de notificada.

  
Ing. Patricia Sánchez V.  
Gerente General  
Concesionaria Vial del Sol S.A.