



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 57-2017-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 57-2017-TSC-OSITRAN  
APELANTE : **EDUARDO BENIGNO ESPINOZA**  
ENTIDAD PRESTADORA : CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.  
ACTO APELADO : Resolución de Gerencia de Operaciones N° 031-2017-  
GO/COVIPERÚ

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 28 de enero de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo del usuario en la medida que no se encuentra acreditado que el cobro de la tarifa materia de cuestionamiento haya sido indebidamente realizado.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor **EDUARDO BENIGNO ESPINOZA** (en adelante, señor **ESPINOZA** o apelante) contra la decisión contenida en la Resolución de Gerencia de Operaciones N° 031-2017-GO/COVIPERÚ, emitida por CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A. (en adelante, COVIPERÚ o Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

1. Mediante correo electrónico de fecha 3 de abril de 2017, el señor **ESPINOZA** manifestó lo siguiente:
  - i.- Encontrándose de regreso a la ciudad de Ica, el personal del peaje de dicha ciudad le requirió el pago de una tarifa ascendente a la suma de S/ 14.00. Al informar que no contaba con esa cantidad, se le indicó que dejara en garantía una llanta de repuesto de su vehículo para permitirle el paso, ante lo cual manifestó su disconformidad por constituir ello un abuso, pues el monto correcto de la tarifa era de S/ 7.00 por sentido y que no iba a utilizar la vía posteriormente en sentido contrario.
  - ii.- Al persistir la negativa a permitirle el paso y ante la necesidad de arribar a la ciudad de Ica por problemas de salud de su menor hijo, accedió a dejar en garantía su reloj en el referido peaje.



- iii.- COVIPERÚ viene cobrando a los usuarios una tarifa de S/ 14.00 en sus peajes ubicados en el tramo Lima - Ica, esto es, el doble de lo que corresponde, aduciendo que dicho monto comprende la tarifa por el uso de la vía tanto en sentido de ida como de vuelta.
- iv.- COVIPERÚ debe devolver el reloj que dejó en garantía en el peaje de Ica y reembolsarle los gastos en los que ha incurrido como consecuencia del hecho materia de reclamo.
2. Mediante Resolución de Gerencia de Operaciones N° 031-2017-GO/COVIPERÚ de fecha 4 de abril de 2017, COVIPERÚ declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], señalando lo siguiente:
- i.- El 20 de septiembre de 2005, el Estado Peruano y COVIPERÚ suscribieron el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica, en el cual se establecieron los derechos y obligaciones de ambas partes.
- ii.- En su reclamo, el señor [REDACTED] manifestó que en su retorno a Ica, al no contar con efectivo suficiente para pagar la tarifa, el personal del peaje de dicha ciudad le requirió dejar una llanta de repuesto en garantía y que ante su negativa, debió dejar en garantía su reloj para que se le permitiera el paso.
- iii.- Se debe tener en cuenta que la frase “cobro: ambos sentidos” consignada en los comprobantes de pago emitidos en las Unidades de Peaje de la Concesión alude al cobro por el derecho de paso en sus dos sentidos, esto es, norte – sur y sur – norte.
- iv.- La referida forma en que COVIPERÚ realiza el cobro de la tarifa de peaje se encuentra establecida en la cláusula 8.14 del Contrato de Concesión, que señala que el concesionario cobrará a los usuarios la tarifa en un solo sentido a través de las Unidades de Peaje por el derecho de paso en ambos sentidos (norte – sur y sur – norte).
- v.- Teniendo en cuenta ello, en cada una de las Unidades de Peaje se cobra la tarifa establecida, la que al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo ascendía a S/ 14.00 incluido IGV, conforme se detalla a continuación:
- En la Unidad de Peaje de Chilca se realiza doble cobro de la Tarifa en el sentido norte (Lima) a sur (Ica) y cuando los usuarios regresan (sentido sur a norte) ya no vuelven a pagar la Tarifa, pues el pago ya se realizó para ambos trayectos.
  - En el caso de la Unidad de Peaje de Jahuay (Chincha) se realiza doble cobro de la Tarifa en el sentido sur (Ica) a norte (Lima) y cuando los usuarios recorren el trayecto en sentido norte a sur, estos transitan libremente, sin necesidad de realizar otro pago en este punto.





- i.- Cuando una unidad vehicular transita por las estaciones de peaje se incurre en la obligación de realizar el pago de la Tarifa por Peaje como contraprestación del derecho de paso.
- ii.- COVIPERÚ no exige el pago de la Tarifa de Peaje por ida y vuelta de manera arbitraria sino en estricto cumplimiento de lo previsto en la cláusula 8.14 del Contrato de Concesión, cuyo texto es el siguiente:

*"8.14 El cobro de la tarifa se efectuará a través de las Unidades de Peaje. La SOCIEDAD CONCESIONARIA cobrará doble tarifa en un solo sentido (...)"*

- iii.- Es un derecho y una obligación de COVIPERÚ exigir a los usuarios el pago de la Tarifa de Peaje como contraprestación por el derecho de paso bajo la modalidad del doble cobro de la tarifa, esto es, por el tránsito de ida y retorno en cada estación de peaje.
- iv.- Es necesario precisar que el señor ████████ no ha pagado S/ 14.00 en las 3 estaciones de peaje ubicadas en el tramo Lima – Ica. En ese sentido, se debe tener en cuenta que el doble cobro de la tarifa en el sentido norte – sur (Lima – Ica) únicamente se realiza en las Estaciones de Peaje de Chilca e Ica, mas no en el peaje de Jahuay, en donde el doble cobro se realiza en sentido sur – norte (Ica – Lima).
- v.- COVIPERÚ viene cumpliendo con su obligación de informar a los usuarios sobre el cobro de la Tarifa de Peaje a través de su página web, así como también en las Estaciones de Peaje.
- vi.- Si se admitiera que COVIPERÚ no cuenta con facultades coercitivas para exigir a los usuarios el pago de la Tarifa de Peaje, permitiendo un tránsito irrestricto sin la correspondiente contraprestación a través del pago del peaje; se generaría incentivos perversos y se trastocaría el objeto de la concesión, afectándose directamente la sostenibilidad de la misma y vaciando de contenido el derecho de explotación.
- vii.- Es innegable que a efectos de dar cumplimiento al Contrato de Concesión y a la legislación vigente, COVIPERÚ se expone a un riesgo frente a los usuarios en el sentido de que estos pueden negarse a realizar el pago de las tarifas de peajes o de que no cuenten con el efectivo para cumplir con dicha obligación, a pesar de que en el presente caso el señor ████████ debió prever que requería contar con S/ 14.00 para realizar el pago de la tarifa en el peaje de Ica.
- viii.- Aun cuando COVIPERÚ tenía la facultad de exigir el pago de la tarifa al usuario, atendiendo a que este manifestó que no contaba con el efectivo suficiente para hacerlo, el personal de la Unidad de Peaje de Ica consideró que era una medida razonable recibir un bien en garantía, el mismo que le iba a ser devuelto cuando el señor ████████ cumpliera con realizar el pago de la tarifa.



- ix.- Si bien en la Resolución de Gerencia de Operaciones N° 031-2017-GO/COVIPERÚ, COVIPERÚ ha dispuesto la devolución del reloj dejado en garantía atendiendo a que el señor ██████████ ha manifestado que no iba a utilizar la vía de regreso, ello no implica que se haya considerado que el reclamo del usuario tiene asidero. En ese sentido, cabe precisar que el reclamo del usuario ha sido declarado infundado en tanto que no tenía derecho a pasar por la estación de peaje de Ica sin realizar el pago de la Tarifa bajo el sistema de doble cobro contemplado en el Contrato de Concesión.
- x.- En ningún momento COVIPERÚ ha restringido los derechos del usuario a formular reclamos condicionando dicha posibilidad al previo pago de la Tarifa de Peaje. Ello queda en evidencia si se tiene en cuenta que el señor ██████████ no presentó su reclamo en la Estación de Peaje de Ica el mismo día que transitó por la vía, esto es, el 28 de marzo de 2017, sino que ha sido presentado el 3 de abril de 2017 a través de la página web de COVIPERÚ.
- xi.- En ese sentido, si el señor ██████████ hubiese querido presentar su reclamo el mismo día de los hechos y COVIPERÚ hubiese condicionado dicha posibilidad al pago de la tarifa de peaje o a la entrega de un bien en garantía, entonces el usuario hubiese presentado su reclamo ese mismo día y no días después a través de la página web de la Entidad Prestadora. Sin perjuicio de lo expuesto, se debe tener en cuenta que el supuesto condicionamiento para la presentación del reclamo es un hecho que no fue incluido en el reclamo.
5. El 9 de enero de 2019 se realizó la Audiencia de Vista de la Causa, contándose con la asistencia del representante de COVIPERÚ, quedando la causa al voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de COVIPERÚ.
  - ii.- Determinar la presunta responsabilidad de COVIPERÚ en los hechos alegados por el señor ██████████.

## III.- ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

### III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

7. El reclamo materia del presente procedimiento está referido al cuestionamiento del señor ██████████ respecto presunto irregular cobro de la Tarifa en la Unidad de Peaje de Ica; situación que configura el supuesto de reclamo contenido en el literal a) del artículo 4 del



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 57-2017-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 2

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 57-2017-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 2

Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERÚ<sup>1</sup> y en el literal a) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

**<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de COVIPERÚ**

**"Artículo 4.- MATERIA DE LOS RECLAMOS**

*El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de COVIPERÚ siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN. Están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:*

*a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica de la carretera Panamericana Sur (...)"*

**<sup>2</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**

**"Artículo 33.-**

*(...) Los reclamos que versen sobre:*

*a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora. (...)"*

**<sup>3</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**

**"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias**

*El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.*

*Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".*

**<sup>4</sup> Reglamento de Reclamos de GYM**

**"VII. 11 Recurso de Apelación**

*Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.*

*El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento"*

**<sup>5</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**

**"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".*



- i.- La Resolución de Gerencia de Operaciones N° 031-2017-GO/COVIPERÚ fue notificada a la señora [REDACTED] el 5 de abril de 2017.
  - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 26 de abril de 2017.
  - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 24 de abril de 2017, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta errada facturación del servicio brindado por COVIPERÚ.
  11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

### III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

#### III.2.1 Sobre la normativa aplicable

12. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>7</sup>.
13. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la

<sup>6</sup> TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

*"Artículo 218.- Recurso de apelación*

*El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".*

<sup>7</sup> Código del Consumidor

*"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos*

*La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".*



defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley<sup>8</sup>.

14. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>9</sup>; se advierte que en el presente el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
15. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y COVIPERÚ, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

### III.2.2 Sobre la Red Vial N° 6 (Tramo Pucusana - Cerro Azul - Ica)

16. De acuerdo con los artículos 3 y 5 de la Ley N° 26917<sup>10</sup>, así como con el literal a) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332<sup>11</sup>, una de las principales funciones del OSITRAN es velar

<sup>8</sup> Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

<sup>9</sup> Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".

<sup>10</sup> Ley N° 26917

"Artículo 3.- Misión de OSITRAN

3.1.- La misión de OSITRAN es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como, el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios; en el marco de las políticas y normas que dicta el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito.

(...)"

"Artículo 5.- Objetivos

OSITRAN tiene los siguientes objetivos:

a) Velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte".

<sup>11</sup> Ley N° 27332

"Artículo 3.- Funciones

3.1.- Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:



por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de las normas legales vigentes y de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte.

- 17. En virtud del Contrato de Concesión, COVIPERU explota económicamente la Red Vial N° 6, la cual comprende el Tramo Pucusana - Cerro Azul – Ica de la Carretera Panamericana Sur – Ro1S, estando facultada para el cobro de una tarifa a los usuarios, pero también obligada a cumplir con sus compromisos de inversión y a prestar sus servicios en los niveles y bajo las condiciones fijadas en el referido Contrato de Concesión<sup>22</sup>.
- 18. En este contexto, el cobro de las tarifas en el indicado tramo de la vía debe efectuarse teniendo como marco de referencia el Contrato de Concesión. Al respecto, la cláusula 8.14 de este contrato establece que COVIPERÚ realizará el cobro de doble tarifa en el sentido norte – sur de la vía, esto es, en sentido Lima – Ica, cobro que se efectuará a través de las unidades de peaje, conforme se aprecia a continuación:

"8.14.- El cobro de la Tarifa se efectuará a través de las Unidades de Peaje. La SOCIEDAD CONCESIONARIA cobrará doble Tarifa en un solo sentido (Norte a Sur).

(...)

A la firma del Contrato, la ubicación actual de las Unidades de Peaje dentro del ámbito de la Concesión, es la siguiente:

UNIDAD DE PEAJE	UBICACIÓN	SUB-TRAMO
Chilca	Km. 66 Ro1S	Puente Pucusana – Ingreso Cerro Azul
Jahuay	Km. 187+150 Ro1S	Pampa Clarita – Intercambio Chincha Alta
Ica	Km. 275 Ro1S	Empalme San Andrés - Guadalupe

(...)"

[El subrayado es nuestro]

a) *Función supervisora: comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas*

**22 Contrato de Concesión**

"2.1. (...) La Concesión materia del Contrato se otorga para la Construcción y Explotación de una obra de infraestructura pública, como parte del proceso de transferencia de actividades productivas al sector privado emprendido por el Gobierno del Perú y que tiene por objeto aumentar el alcance de la infraestructura vial en el país y mejorar la calidad de los servicios que ésta ofrece".



19. Asimismo, las cláusulas 8.15 y 8.16 del Contrato de Concesión establecen que el cobro de la tarifa se realiza como contraprestación por el derecho de paso en un lugar determinado de la vía, exigiéndose dicho pago a cada usuario que utilice la vía en determinado tramo, conforme se aprecia continuación:

"8.15.- Corresponde a la SOCIEDAD CONCESIONARIA el cobro de la Tarifa (compuesta por el Peaje más el Impuesto General a las Ventas y cualquier otro aporte de ley) como contraprestación por el Servicio público materia del Tramo. Se exigirá el pago de la Tarifa a cada Usuario que utilice el Tramo, de acuerdo a la categoría de vehículo, de conformidad con la Tarifa especificada en la Cláusula 8.17, salvo los casos señalados en el párrafo siguiente.

(...)

8.16.- El cobro de la Tarifa será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al Usuario de la carretera, no exento de pago, por el derecho de paso en un lugar determinado de la vía".

[El subrayado es nuestro]

20. Finalmente la cláusula 8.17 del Contrato de Concesión señala que el régimen tarifario es el conjunto de reglas contenidas en el contrato y en los Estudios Técnicos que regulan las tarifas que estará autorizada a cobrar la Entidad Prestadora, las mismas que podrán reajustarse de acuerdo a determinado método de ajuste, conforme se aprecia a continuación:

"8.17.- El régimen tarifario es el conjunto de reglas contenidas en el Contrato y en los estudios técnicos que regulan las tarifas que estará autorizada a cobrar la sociedad concesionaria durante la explotación de área de la concesión, conforme a lo siguiente:

(...)"

[El subrayado es nuestro]

### III.2.3 Sobre el cobro de la tarifa en el peaje de Ica

21. El señor ██████ manifestó su disconformidad por el hecho de que COVIPERÚ vendría cobrando a los usuarios de la vía que administra una tarifa de S/ 14.00 en los peajes ubicados en el tramo Lima – Ica (norte –sur), monto que sería el doble de lo que le correspondería cobrar, pues encontrándose de regreso a la ciudad de Ica, se le requirió el pago de una tarifa de S/ 14.00 en el peaje de dicha ciudad pese a que indicó que no le correspondía pagar ese monto en la medida que no iba a utilizar la vía posteriormente.
22. Asimismo, señaló que al no contar con esa suma de dinero en ese momento, se le requirió que dejara su reloj en garantía, a lo que debió de acceder atendiendo a que tenía la necesidad de arribar a su destino.



23. Por su parte, COVIPERÚ señaló que la forma en que realiza el cobro de la tarifa de peaje se encuentra establecida en la cláusula 8.14 del Contrato de Concesión, que señala que el concesionario cobrará a los usuarios la tarifa en un solo sentido a través de las Unidades de Peaje por el derecho de paso en ambos sentidos (norte – sur y sur – norte). Preciso que en el caso de la Unidad de Peaje de Ica se realiza doble cobro de la Tarifa en el sentido norte (Lima) a sur (Ica), por lo que al regresar los usuarios en sentido sur – norte ya no deben realizar otro pago.
24. En ese sentido, la Entidad Prestadora señaló que el cobro de la Tarifa de Peaje al señor [REDACTED] fue realizado correctamente y de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, por lo que el usuario era responsable de contar con el efectivo suficiente para pagar la Tarifa establecida al transitar por la vía.
25. Finalmente, COVIPERÚ manifestó que no tiene como política solicitar a los usuarios que entreguen algún bien como garantía en caso no puedan pagar el monto exacto de la Tarifa, por lo que el personal de la Unidad de Peaje que solicitó al señor [REDACTED] un bien en garantía lo hizo por desconocimiento, correspondiendo disponer la devolución del reloj al usuario y las medidas disciplinarias pertinentes contra dicho personal.
26. Conforme se ha indicado precedentemente, el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y COVIPERÚ establece que el concesionario se encuentra facultado a cobrar doble tarifa a los usuarios en las estaciones de peaje ubicadas en el tramo Lima - Ica en sentido norte – sur, conforme se aprecia continuación:

"8.14.- El cobro de la Tarifa se efectuará a través de las Unidades de Peaje. La SOCIEDAD CONCESIONARIA cobrará doble Tarifa en un solo sentido (Norte a Sur).

[El subrayado es nuestro]

27. En el presente caso, el señor [REDACTED] refirió en su reclamo que el doble cobro de la tarifa, cuyo monto ascendía a S/ 14.00, se realizó en el peaje de la ciudad de Ica, al encontrarse retornando a dicha ciudad.
28. Al respecto, COVIPERÚ ha manifestado en la Resolución de Gerencia de Operaciones N° 031-2017-GO/COVIPERÚ, que en el peaje de Ica se efectúa el doble cobro de la tarifa a los usuarios que transitan en sentido norte (Lima) – sur (Ica) y que al regresar los usuarios en sentido contrario, esto es, en sentido sur (Ica) – norte (Lima), se encuentran exentos de pago.
29. Teniendo en cuenta lo manifestado por las partes, se verifica que en el presente caso el personal del peaje de la ciudad de Ica le requirió al señor [REDACTED] el pago doble de la tarifa en la medida que el usuario se desplazaba en sentido norte – sur, con dirección a la ciudad de Ica, como el mismo lo ha manifestado.



30. En atención a lo expuesto, se verifica que el cobro de la doble tarifa realizado por el personal de COVIPERÚ al señor **DEUSCA** no resultaba indebido o irregular, pues dicha modalidad de cobro está establecida en el respectivo Contrato de Concesión, consecuencia de lo cual la Entidad Prestadora estaba facultada a exigir dicho pago por la suma de S/ 14.00 al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo.
31. Asimismo, el señor **DEUSCA** indicó a lo largo del procedimiento que en su caso no correspondía que se le exigiera el pago doble de la tarifa en el peaje de Ica, en la medida que no iba a utilizar la vía administrada por COVIPERÚ posteriormente, encontrándose dispuesto a pagar únicamente la suma de S/ 7.00.
32. Al respecto, cabe considerar que la modalidad de doble pago de la tarifa en el tramo comprendido entre Lima e Ica ha sido prevista en el Contrato de Concesión, atendiendo a que los usuarios de la vía que se desplazan en sentido norte – sur (Lima – Ica), regularmente utilizarán la vía en sentido sur – norte (Ica – Lima), esto es, que harán uso de la vía en sentido de regreso.
33. Considerando el mismo criterio, en el caso de los usuarios que utilizan la vía en el sentido sur - norte (Ica – Lima), los usuarios que transitan en dicho sentido pagan la tarifa en el peaje de Jahuay al ir hacia Lima y ya no al volver.
34. Por otro lado, el señor **DEUSCA** manifestó que encontrándose de regreso a la ciudad de Ica, se le requirió el pago de una tarifa de S/ 14.00 en el peaje de dicha ciudad y que al no contar con esa suma de dinero, se le requirió que dejara su reloj en garantía de pago, a lo que debió acceder atendiendo a que tenía la necesidad de arribar a su destino.
35. Al respecto, cabe señalar que conforme se ha indicado precedentemente, las cláusulas 8.15 y 8.16 del Contrato de Concesión establecen que el cobro de la tarifa se realiza como contraprestación por el derecho de paso en un lugar determinado de la vía, exigiéndose dicho pago a cada usuario que utilice la vía en determinado tramo; de lo que se desprende que para transitar por la vía los usuarios necesariamente deben de pagar la tarifa vigente exigida por la Entidad Prestadora al tratarse de una contraprestación por el uso de dicha infraestructura.
36. No obstante ello, en el presente caso se verificó que el personal de COVIPERÚ actuó de manera diferente a lo previsto por la empresa, permitiendo el tránsito del usuario sin haber realizado el pago correspondiente a cambio de dejar en garantía un reloj cuya devolución no ha sido cuestionada por el usuario; en tal sentido, corresponde desestimar el reclamo del usuario en este extremo.
37. Finalmente, el señor **DEUSCA** manifestó que el personal de COVIPERÚ del peaje de Ica condicionó la presentación de su reclamo al pago previo de la tarifa de peaje. Al respecto,



cabe señalar que el literal b) del artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

**"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento**

(...)

*En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:*

(...)

*b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada".*

[El subrayado es nuestro]

38. Teniendo en cuenta lo establecido en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, se aprecia que el supuesto de hecho contemplado en la norma se configura cuando la Entidad Prestadora condiciona la atención de un reclamo (a permitir su presentación o realizar su tramitación), al pago previo del servicio objeto de cuestionamiento por el usuario.
39. No obstante, se advierte que en el presente caso el señor ██████████ no realizó el pago completo de la tarifa de peaje que le correspondía abonar por el uso de la vía, habiéndolo reconocido al señalar que dejó su reloj en garantía.
40. Asimismo, de la revisión del expediente no se aprecia que obre medio probatorio alguno que acredite que el personal de COVIPERÚ condicionó la presentación del reclamo al pago previo de la tarifa, la cual como hemos señalado no fue completamente cancelada por el usuario.
41. Cabe recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados, esto es, a las partes, presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones<sup>13</sup>.
42. No obstante, el señor ██████████ no ha presentado medios probatorios que acrediten lo alegado en este extremo.
43. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la decisión contenida en la Resolución de Gerencia de Operaciones N° 031-2017-GO/COVIPERÚ.

<sup>13</sup> TUO de la LPAG

*"Artículo 171.- Carga de la prueba  
(...)*

*171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN  
ORGANISMO SUCESOR DE LA  
COMISIÓN REGULADORA DE  
TRANSPORTE PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 57-2017-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>14</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Resolución de Gerencia de Operaciones N° 031-2017-GO/COVIPERÚ emitida por CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor **EDUARDO BENECIA ESPINOZA**, en la medida que no se encuentra acreditado que el cobro de la tarifa materia de reclamo haya sido indebidamente realizado.

**SEGUNDO.- DECLARAR** que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

**TERCERO.- NOTIFICAR** al señor **EDUARDO BENECIA ESPINOZA** y a CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A. la presente resolución.

**CUARTO.- DISPONER** la publicación de la presente resolución en la página web institucional: [www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe).

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**  
Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN**

<sup>14</sup> REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL OSITRAN

*"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables*

*(...)*

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:*

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- c) Integrar la resolución apelada;*
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*

*"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia*

*La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.*

*Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".*