COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

CARGO
Por E-mail
12 MAR. 2018

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0013-2018-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **000062-MAIL/CH**
RECLAMANTE : **María Pía Phang**
RECLAMO : **000062-MAIL/CH**

Surco, 12 de marzo de 2018

VISTOS:

El reclamo interpuesto el Vía Formulario Web, por la señora(ita) **María Pía Phang**, indicando de manera expresa que la respuesta a su reclamo le sea notificada al correo electrónico: mariapiaphang@gmail.com, quien interpone un reclamo por un supuesto cobro indebido.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 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 y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 064-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el "Reglamento"), es función de la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria 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.

Que, el día 05 de marzo de 2018, la señora(ita) **María Pía Phang** (en adelante, la "Reclamante") interpuso un reclamo Vía Formulario Web, esto debido a que se le hizo un doble cobro en el peaje: uno fue en efectivo y otro a través del Telepass.

Que, sobre el particular, debemos informarle que no se nos brinda ningún Medio Probatorio o ningún Voucher de Pago que acredite lo sucedido, por lo que no podemos proceder a realizar una respuesta exhaustiva a su reclamo y por ende no se puede demostrar que exista alguna responsabilidad por parte de COVIPERÚ. Es decir, el reclamo presentado carece de pruebas que demuestren fehacientemente los enunciados de la reclamante.

En ese sentido, conforme al Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Concejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, respecto a los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio; le corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento vigente.

Por estas consideraciones, y dentro del plazo previsto en el Artículo 13° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

Av. Javier Prado Este 4109 Piso 2 y 3
Urb. Santa Constanza
Lima 33 - Perú
617.9570 / 617.9595
concesionaria@coviperu.com








COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por la Reclamante.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución a la 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.

COVIPERU - Dpto. Legal - V°B°

Atentamente,

Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

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








COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0013-2018-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **000062-MAIL/CH**
RECLAMANTE : **María Pía Phang**
RECLAMO : **000062-MAIL/CH**

Surco, 12 de marzo de 2018

VISTOS:

El reclamo interpuesto el Vía Formulario Web, por la señora(ita) **María Pía Phang**, indicando de manera expresa que la respuesta a su reclamo le sea notificada al correo electrónico: mariapiaphang@gmail.com, quien interpone un reclamo por un supuesto cobro indebido.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 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 y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 064-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el "Reglamento"), es función de la Gerencia de Operaciones de la Sociedad Concesionaria 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.

Que, el día 05 de marzo de 2018, la señora(ita) **María Pía Phang** (en adelante, la "Reclamante") interpuso un reclamo Vía Formulario Web, esto debido a que se le hizo un doble cobro en el peaje: uno fue en efectivo y otro a través del Telepass.

Que, sobre el particular, debemos informarle que no se nos brinda ningún Medio Probatorio o ningún Voucher de Pago que acredite lo sucedido, por lo que no podemos proceder a realizar una respuesta exhaustiva a su reclamo y por ende no se puede demostrar que exista alguna responsabilidad por parte de COVIPERÚ. Es decir, el reclamo presentado carece de pruebas que demuestren fehacientemente los enunciados de la reclamante.

En ese sentido, conforme al Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Concejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, respecto a los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio; le corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento vigente.

Por estas consideraciones, y dentro del plazo previsto en el Artículo 13° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

Av. Javier Prado Este 4109 Piso 2 y 3
Urb. Santa Constanza
Lima 33 - Perú
617.9570 / 617.9595
concesionaria@coviperu.com







COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por la Reclamante.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución a la 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.

COVIPERU - Dpto. Legal - V°B°

Atentamente,

Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

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








Roxana Rodriguez

De: Contactos <contactos@coviperu.com>
Enviado el: miércoles, 14 de marzo de 2018 04:30 p.m.
Para: 'Roxana Rodriguez'
Asunto: RV: contacto: [your-subject]
Datos adjuntos: RES. N13.pdf

Roxana,

Para el archivo correspondiente.

Saludos,

-----Mensaje original-----
De: Contactos [mailto:contactos@coviperu.com] Enviado el: lunes, 12 de marzo de 2018 03:30 p.m.
Para: 'Maria Pia Phang' <mariapiaphang@gmail.com>
CC: 'asesorlegal@coviperu.com' <asesorlegal@coviperu.com>; 'asistentelegal@coviperu.com' <asistentelegal@coviperu.com>
Asunto: RE: contacto: [your-subject]

Estimada Sra(ita). Phang,

Buenas tardes, sírvanse encontrar adjunto a la presente, la respuesta a su reclamo N° 000062-MAIL/CH, dada mediante Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0013-2018-GO/COVIPERÚ.

Saludos cordiales,

-----Mensaje original-----
De: Maria Pia Phang [mailto:mariapiaphang@gmail.com] Enviado el: viernes, 09 de marzo de 2018 07:24 p.m.
Para: Contactos <contactos@coviperu.com>
CC: asistentelegal@coviperu.com; asesorlegal@coviperu.com
Asunto: Re: contacto: [your-subject]

Hola,

Ok cona respuesta a mi reclamo.

Gracias!

Sent from my iPhone

> On Mar 9, 2018, at 6:47 PM, Contactos <contactos@coviperu.com> wrote:
>
> Estimada señora(ita) Phang,
>
> Respecto a su reclamo interpuesto con fecha 05 de febrero del presente año, mucho agradeceremos contar con su consentimiento expreso a fin de poder notificarle la respuesta a través del presente medio.
>
> En ese sentido, agradeceremos nos responda este correo con su
> aprobación expresa, a fin de poder enviarle la respuesta al correo
> indicado: mariapiaphang@gmail.com
>
> Saludos cordiales,
>
> -----Mensaje original-----
> De: Contactos [mailto:contactos@coviperu.com] Enviado el: miércoles,
> 07 de marzo de 2018 04:08 p.m.
> Para: 'mariapiaphang@gmail.com' <mariapiaphang@gmail.com>

> Asunto: RE: contacto: [your-subject]
>
> Estimada señora(ita) Phang,
>
> Sírvase la presente para hacerle, mediante el documento adjunto, un requerimiento adicional de información, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 10° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A. - COVIPERÚ (Resolución de Consejo Directivo N° 064-2011-CD-OSITRAN) a fin de poder dar trámite e inicio a su reclamo.
>
> Saludos cordiales,
>
> -----Mensaje original-----
> De: MariaPia Phang [mailto:contactos@coviperu.com] Enviado el: lunes, 05 de marzo de 2018 12:58 p.m.
> Para: contactos@coviperu.com
> Asunto: contacto: [your-subject]
>
> De: MariaPia Phang <mariapiaphang@gmail.com>
> Contacto: MariaPia Phang
>
> Mensaje:
> Buenos dias,
>
> El día sábado 3 de marzo a las 4.23pm en el peaje de Jahuay me cobraron por error de mi telepass y en efectivo. Yo no sabia que el teñepass de Chilca funcionaba tambien en ese peaje. Tengo mi voucher de pago y asumo que utds pueden ver electronicamente que tambien se hizo el descuento de mi cuenta. Por favor me pueden ayudar con este tema?
>
> Gracias!
>
> --
> Este email se ha enviado vía formulario de contacto desde coviperu
> http://www.coviperu.com/nuevo
>