Roxana Rodriguez

De: Contactos <contactos@coviperu.com>
Enviado el: martes, 27 de noviembre de 2018 05:57 p.m.
Para: quinonesdante@hotmail.com
Asunto: RE: Reclamo: DANTE QUIÑONES GIL
Datos adjuntos: RES 54.pdf

Estimado Sr. Quiñones,

Buenas tardes, sírvanse encontrar adjunto a la presente, la respuesta a su Reclamo N° 000073-MAIL/CH, dada mediante Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0054-2018-GO/COVIPERÚ.

Saludos cordiales,

CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.
Av. Javier Prado Este Nro. 4109, Pisos 02 y 03
Santiago de Surco
Telefax: (511) 617 9570
www.coviperu.com

-----Mensaje original-----
De: DANTE QUIÑONES GIL [mailto:contactos@coviperu.com]
Enviado el: martes, 20 de noviembre de 2018 12:48 p.m.
Para: contactos@coviperu.com
Asunto: Reclamo: DANTE QUIÑONES GIL

De: DANTE QUIÑONES GIL QUINONESDANTE@HOTMAIL.COM
Nombre: DANTE QUIÑONES GIL

DNI: 45420639
Razón Social:
RUC:

Dirección: JR. ISMAEL BIELICH 648 SURCO
Email : QUINONESDANTE@HOTMAIL.COM
Teléfono: 989658680
Autorizo la notificación de respuesta al reclamo vía correo electrónico.

Texto del Reclamo:
El día 15-11-18 he sido estafado por su cajera al darme una moneda de 2 soles en lugar de 5 soles en calidad de vuelto, dicha acción queda sujeta a la duda pero como usuario frecuente pido una respuesta ya que si la cajera no tuvo dicha intención debe quedar un saldo sobrante en el conteo respectivo, en caso no exista saldo sobrante en dicho conteo me queda claro que la cajera me robó. Aqui los datos del boucher. PEAJE CHILCA. NUMERO: B105-00765886. FECHA 15.11.18 HORA 13:18:59 TOTAL DEL PEAJE 14.00 SOLES. SE PÁGO CON 20 SOLES. VUELTO 3 SOLES. V.RESUMEN: vMaP76XM0VkWgWoVZFCTK6DwcU8=.

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0054-2018-GO/COVIPERÚ

EXPEDIENTE N° : **000073-MAIL/CH**
RECLAMANTE : **Dante Quiñones Gil**
RECLAMO : **000073-MAIL/CH**

Santiago de Surco, 26 de noviembre de 2018

VISTOS:

El reclamo interpuesto vía formulario de la página web, por el señor **Dante Quiñones Gil**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 45420639, con domicilio en Jr. Ismael Bielich Flores Nro. 648, Distrito de Santiago de Surco, Provincia y Departamento de Lima, indicando de manera expresa que la respuesta a su reclamo le sea notificado al correo electrónico: <quinonesdante@hotmail.com>, y quien interpone un reclamo por una supuesta mala atención por parte del personal de la Unidad de Peaje Chilca.

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 20 de noviembre de 2018, el señor **Dante Quiñones Gil** (en adelante, el "Reclamante") interpuso un reclamo vía formulario de la página web de COVIPERÚ, señalando su malestar debido a que la cajera de dicha Unidad de Peaje le habría brindado una atención deficiente, dado que recibió su vuelto de forma incompleta al haber efectuado el pago de la tarifa de peaje.

GERENCIA V°B° Operaciones

Que, corresponde informar al Reclamante que la empresa operadora de la concesión, OPECOVI S.A.C., capacita y supervisa constantemente a sus trabajadores y personal con la finalidad de que brinden siempre la debida atención a las necesidades y exigencias de cada uno de los usuarios de la Red Vial N° 6. De esta manera, parte de las capacitaciones proporcionadas a los cajeros de las Unidades de Peaje, es el proceso de cobro de la tarifa de peaje.

Que, en virtud de lo mencionado por el Reclamante se verifica que, de acuerdo con el Informe N° 543-2018-PEAJE.CHILCA/OPECOVI del día 21 de noviembre de 2018, elaborado por el Administrador de la Unidad de Peaje Chilca, que adjuntamos a la presente, se evidencia que el vuelto de la tarifa de peaje fue entregado de forma correcta. Para comprobar ello, el mismo Administrador de la Unidad de Peaje Chilca realizó un arqueo de caja para analizar todas las transacciones del efectivo en aquel día, con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, obteniendo un resultado conforme. En consecuencia, se demuestra que el Reclamante recibió su vuelto de la tarifa de peaje de manera completa.









COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Por otra parte, consideramos importante señalar que, es responsabilidad de cada usuario que, al momento de recibir el vuelto en su transacción en la Unidad de Peaje correspondiente, revise las monedas y/o billetes que le sean entregados, y de existir alguna objeción sobre el dinero que le ha sido proporcionado, ésta sea manifestada en ese momento para poder brindarle una solución inmediata, con la intervención directa del Administrador de Peaje en turno, de ser el caso.

En particular, se entiende que los usuarios se encuentran en la obligación de verificar su comprobante de pago y vuelto entregado, antes de retirarse de la caseta de la Unidad de Peaje correspondiente y traspasar la barrera del mismo. Consecuentemente, una vez que los usuarios transitan por dicha barrera, no resulta posible al operador del peaje realizar la verificación del vuelto entregado.

Sin perjuicio de ello, manifestamos las disculpas del caso por las molestias que se hayan podido generar a causa de la imprecisión en el proceso de cobro de la tarifa de peaje en la Unidad de Peaje Chilca, siendo que, estaremos disponiendo la aplicación de las medidas correctivas correspondientes a efectos de mitigar y prevenir futuros eventos similares. En ese sentido, aprovechamos en expresar y reafirmar nuestro compromiso y absoluta disponibilidad para continuar brindándole un buen servicio.

De esta manera, conforme al Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo 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° 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:**

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

SEGUNDO: Notificar la presente resolución al Reclamante.

TERCERO: El 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,

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









OPECOVI SAC

INFORME Nº 543- 2018-PEAJE CHILCA/OPECOVI

PARA	:	**JEANETTE FLORES NARANJO**
		Jefe de Operaciones OPECOVI SAC
DE	:	JULIO ARANA HERNANDEZ
		Administrador Peaje Chilca - OPECOVI S.A.C.
ASUNTO	:	Envió de Informe por Reclamo de Usuario **vía Web**
FECHA	:	Chilca, 21 de noviembre del 2018.

****

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo cordialmente y informarle lo referente a reclamo de usuario, lo siguiente:

Se solicitó al área de validaciones de Coviperu S.A., el arqueo del día 15.11.2018, de la cajera de código 00337 Sra. Giovanna Navarro Espinoza, el cual ha sido verificado resultando que no tiene faltantes ni sobrantes, es esa fecha del reclamo.

También se informa que se ha visualizado el video de la operación de la cajera, en cual se observa que entrega el vuelto, pero no se puede determinar las monedas que se da..

Caso como este no ha tenido la cajera en mención, ni se ha presentado.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

JULIO ARANA HERNANDEZ
Administrador - Peaje Chilca
OPECOVI S.A.C.

C.c. – Archivo