COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° C.0047.GO.2014

EXPEDIENTE N° : **0015- 2014-PW**
RECLAMANTE : **Alberto F. Montagne**
RECLAMO : **Falta de actualización de recargas**

Surco, 15 de abril de 2014

VISTOS:

El reclamo interpuesto vía correo electrónico por el usuario Alberto **F.V.** Montagne V. sin mayor identificación, con correo electrónico afmontagnev@gmail.com, por falta de recarga de su saldo para el uso de Telepass.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo 7 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Tramo Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica de la Carretera Panamericana Sur R01S (en adelante, el Reglamento), es función de la Gerencia de Operaciones, 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 27 de marzo de 2014, a las 18:16 horas, el usuario **Alberto F.V. Montagne V.** (en adelante **"El Reclamante"**), presentó reclamo vía correo electrónico mediante el cual expresó que el día 21 de marzo había realizado una transferencia interbancaria a su cuenta de Telepass vinculada al vehículo de Placa N° B4F-113 por el equivalente a diez (10) pagos de Peaje, sin embargo, hasta la fecha de remisión del correo electrónico, dicha recarga no figuraba en su cuenta de Telepass.

Que, sin embargo, el Reclamante sostiene que cuando verificó su saldo vía página web, halló que no tenía monto alguno a utilizar para efectos de transitar por las Estaciones de Peaje de la Red Vial N° 6.

Que, sobre el particular, mediante el Informe N° 020-2014-OPECOVI/JV, se ha puesto en conocimiento de esta Gerencia que el saldo no se encontraba actualizado debido a que, para pagos desde otra entidad bancaria es necesario llenar formulario de recarga telepass http://www.coviperu.com/web/telepass/recarga.php; lo que es expresamente indicado en el procedimiento de modalidades de recargas difundido en la página web a través del siguiente link: http://www.coviperu.com/nuevo/modalidades-de-recarga/.

Que, a partir del correo electrónico remitido por el Reclamante, en el cual se adjuntó el comprobante de depósito, se ha procedido a tomar conocimiento de la transferencia interbancaria efectuada y a culminar con el procedimiento de recarga, por lo que el Reclamante ya cuenta con el nuevo saldo.

Que, en relación a la materia del reclamo, cabe mencionar que el Artículo 4 del Reglamento, establece que los reclamos pueden versar sobre la calidad y oportuna prestación de los servicios de responsabilidad de COVIPERÚ, *"en caso ésta no cumpla con los índices de serviciabilidad y los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión"*

Que, al respecto no se ha incumplido ningún índice de serviciabilidad y/o parámetro establecido en el Contrato de Concesión, por lo que no se cumple con lo establecido en el Artículo 4 del Reglamento.

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.

Que, conforme a lo previsto en el Artículo 12 del Reglamento, COVIPERÚ puede declarar la improcedencia del reclamo, cuando éste no se encuentre en la enumeración contenida en el Artículo 4 del Reglamento.

Que, sin perjuicio de ello, le presentamos al Reclamante las disculpas del caso debido a las incomodidades ocasionadas.

Que, por estas consideraciones, y dentro del plazo previsto en el Artículo 13 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

POR TANTO:

PRIMERO: Se declara **IMPROCEDENTE** el Reclamo.

SEGUNDO: Notificar la presente resolución.

TERCERO: El Reclamante podrá interponer Recurso de Reconsideración o Recurso de Apelación contra la presente Resolución y ante el mismo órgano que la expide, dentro de un plazo de 15 días hábiles de notificada la presente resolución.

Atentamente,

Carlos Sánchez Garcia
GERENTE DE OPERACIONES

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

