

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° C.0024.GO.2014

EXPEDIENTE N° : 006-14-PW
RECLAMANTE : Borie Bendejú Morote
RECLAMO : Recarga de Saldo (Telepass)

Surco, 19 de febrero de 2014

VISTOS:

El reclamo interpuesto vía correo electrónico de COVIPERÚ, por la usuaria Borie Bendejú Morote, sin indicar documento de identidad ni domicilio, con correo electrónico borita20547@yahoo.com y con teléfono celular 943286262.

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 R015 (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-R015.

Que, el día 30 de enero de 2014 a las 05:59 pm, la señora Borie Bendejú Morote (en adelante, la Reclamante) presentó su reclamo vía correo electrónico, señalando que había procedido a finales de diciembre a recargar su Telepass vía internet por el monto de S/. 88.00 (Ochenta y ocho con 00/100 Nuevos Soles), sin embargo, en tres ocasiones al transitar por la Vía de Cobro N° 8 (Vía Exclusiva de Telepass) no se había reconocido su saldo disponible, teniendo que retroceder y proceder a transitar por las otras vías de cobro. En éstas no se le exigió su pago en efectivo sino que los Auxiliares de Cobro reconocían su recibo de pago y procedían a apuntar la placa de su vehículo.

Que, a partir de finales del mes de diciembre hemos procedido a realizar la implementación de algunos cambios en el sistema de Telepass a fin de mejorar el servicio brindado, por lo que es posible que éste haya presentado interrupciones durante el período de implementación de mejoras.

Que, tal y como establecen las Condiciones para el Uso del Sistema Telepass (Numeral 9), suscritas por la Reclamante en su Afiliación al Sistema Telepass, en caso se produjeran interrupciones o fallas intempestivas en el Sistema de Telepeaje, el Usuario deberá de realizar el pago correspondiente a la Tarifa de Peaje en efectivo.

Que, como bien manifiesta la Reclamante, COVIPERÚ no procedió a exigir el pago en efectivo, sino que reconoció el pago efectuado en las Vías de Cobro en efectivo.

Que, sin perjuicio de lo anterior y en su compromiso con brindar el mejor servicio a los usuarios, COVIPERÚ se encuentra adoptando cambios destinados a la mejora de nuestros servicios, por lo que lamentamos los inconvenientes que haya podido sufrir.

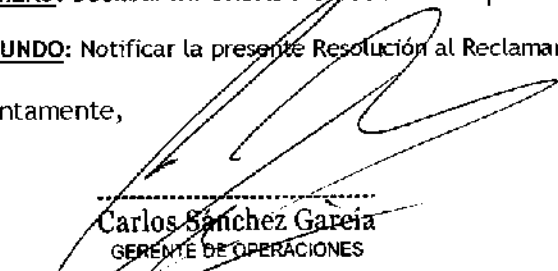
Por estas consideraciones, y dentro del plazo previsto en el Artículo 13 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

Por lo expuesto, se **RESUELVE:**

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

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Reclamante.

Atentamente,


Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

C.c. Gerencia General - COVIPERÚ S.A.
Av. Javier Prado Este 4109 Piso 2 y 3
Urb. Santa Constanza
Lima 33 - Perú
☎ 617.9570 / 617.9595
✉ concesionaria@coviperu.com

