COVIPERÚ

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° C.0055.GO.2015

EXPEDIENTE N°: 003-2015-PW
RECLAMANTE : Carlos Augusto Sotomayor Bernos
RECLAMO : 003-2015-PW

Surco, 23 de abril del 2015

VISTOS:

El reclamo interpuesto vía correo electrónico dirigido por el usuario **Carlos Augusto Sotomayor Bernos**, sin mayor identificación, con correo electrónico asotomayorb24@gmail.com; por el cargo indebido de su saldo en el Sistema de Telepass.

CONSIDERANDO:

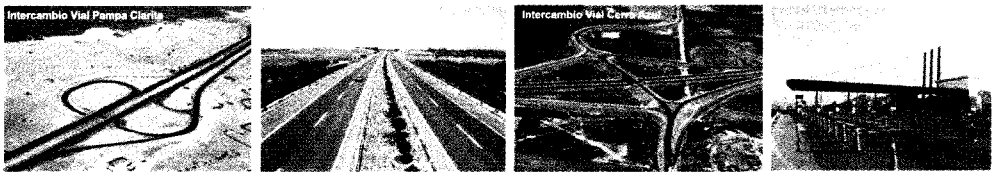
Que, con fecha 20 de septiembre del presente año, COVIPERÚ y el Estado Peruano, representado a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, suscribieron el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica, en el cual se establecieron los derechos y obligaciones a cargo de ambas partes.

Que de conformidad con el Artículo 7° del Reglamento de Atención 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 domingo 05 de abril de 2015, a las 5:04 p.m., el señor **Carlos Augusto Sotomayor Bernos** (en adelante, El Reclamante), presentó su reclamo a COVIPERÚ, vía correo electrónico a contactos@coviperu.com, mediante el cual expresó que el día martes 31 de marzo del presente año, al transitar por la Unidad de Peaje de Chilca, contaba con saldo en su Cuenta Telepass recargado el día 06 de marzo del año en curso, por un importe de S/.55.00 (Cincuenta y Cinco Nuevos Soles y 00/100 Nuevos Soles), toda vez que anteriormente había transitado por el referido peaje, únicamente, los días 20 y 27 de marzo del presente año, no obstante, le salió un mensaje que indicaba "sin saldo", motivo por el cual, el Reclamante se acercó a la oficina ubicada en la Unidad de Peaje de Chilca, donde el personal a cargo de la atención al usuario de la vía atendió su inquietud referente al saldo de su Cuenta Telepass, mostrándole fotos de dos (02) vehículos que transitaron por el citado peaje respecto de los cuales se descontó del saldo de su Cuenta Telepass.

Que, en virtud a lo expuesto, el Reclamante manifiesta que ha perdido dos "pases" que no correspondían a su vehículo, razón por la cual, nos solicita revisemos su saldo, y a su vez, procedamos con la restitución de la recarga o abono indebidamente descontado sin su uso.

Que, mediante Informe N° 001-2015-OPECOVI/JV de fecha 23 de abril de 2015, se ha informado a ésta Gerencia que el Área de Atención al Usuario al haber tomado conocimiento del reclamo, inmediatamente se puso en contacto con el Reclamante, a fin de brindarle la mejor solución a



COVIPERÚ

su problema; ante lo cual, el día 06 de abril del presente año se procedió con efectuar el recargo o abono a su Cuenta de Telepass por el monto ascendente a S/.33.00 (Treinta y Tres y 00/100 Nuevos Soles), lo cual le fue comunicado al Reclamante mediante correo electrónico de fecha 06 de abril a las 12:48 horas.

Que, mediante correo electrónico de fecha 06 de abril de 2015, a las 13:25 pm dirigido a COVIPERÚ, el Reclamante manifestó su conformidad con la solución adoptada por la Sociedad Concesionaria y agradeció por la pronta y esmerada atención brindada; lo cual se puede evidenciar y/o advertir de los correos electrónicos que obran como adjuntos a la presente.

Que, asimismo, cabe precisar que en dicho Informe se señala que se han estado implementando 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, ocasionando algunos inconvenientes, como el suscitado. Adicionalmente, se informa que el sistema viene funcionando con total normalidad, sin presentar mayores problemas o inconvenientes.

Que, sin perjuicio de lo anterior, COVIPERÚ, reitera su absoluto compromiso con brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios, asimismo, expresa al señor **Carlos Augusto Sotomayor Bernos** las disculpas del caso por los inconvenientes que haya podido sufrir por los hechos expuestos.

Por estas consideraciones, y dentro del plazo previsto en el artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de 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 Resolucion al Reclamante.

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 quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución.

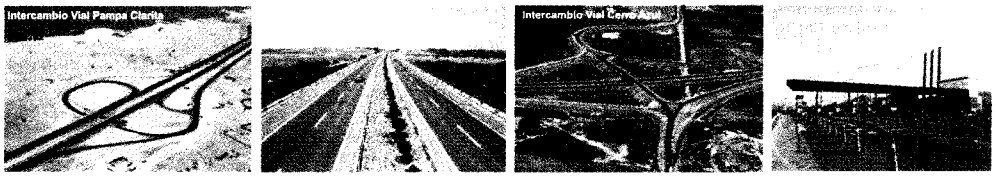
Atentamente, .

.....
Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

CAI.

C.c. Gerencia General - COVIPERU S.A.

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



INFORME N° 001-2015-OPECOVI/JV

Por el presente se informa que el reclamo presentado por el señor Carlos Augusto Sotomayor Bernos, identificado con DNI 07809216 y propietario del vehículo de placa F4P-415, el día 5 de abril del 2015 siendo las 17 horas y 4 minutos solicitó vía correo electrónico a contactos@coviperu.com se revise y restituya su saldo Telepass, habiendo efectuado su recarga de saldo en su cuenta Telepass, del cual es titular, el día 6 de marzo en nuestro punto de venta ubicado en CC Boulevard Asia Km. 97.5 Panamericana Sur por la suma de 55 soles, y manifestando haber efectuado consumos vía Telepass los días 20 y 27 de marzo del presente año que deberían dejarle un saldo de 33 soles, como manifiesta y adjunta el cliente en su correo electrónico. En atención a su reclamo, el día 06 de abril a las 12 horas y 48 minutos se envía un correo electrónico al cliente informando que su saldo ha sido revisado y ya cuenta con su saldo actualizado de 33 soles.

Siendo el día 06 de abril a las 13 horas y 25 minutos, el señor carlos Augusto Sotomayor Bernos responde agradeciendo la atención a su reclamo como consta en el correo adjunto al presente.

Por lo expuesto, se informa que estamos implementando 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, ocasionando algunos inconvenientes, como el suscitado. A la fecha, el sistema viene funcionando con normalidad, sin presentar mayores problemas y habiendo resuelto el reclamo presentado por el cliente, doy por finalizado la atención al caso.

Sin otro particular, es todo por cuanto tengo que informar.

Atentamente,

Lima,23 de abril 2015

Ing. Jorge A. Vega Cabrera
Jefe Comercial

Easy
vía fácil

Medalid Arias

De: Augusto Sotomayor Bernos <asotomayor@usil.edu.pe>
Enviado el: lunes, 06 de abril de 2015 01:25 p.m.
Para: Jorge Vega
Asunto: Re: RV: RECLAMO DE USUARIO

Señor Vega: muy agradecido por atender el reclamo.
Carlos Augusto Sotomayor

Enviado desde mi iPhone

El 6/4/2015, a las 12:48, Jorge Vega <jvega@easyway.com.pe> escribió:

> Estimado señor Carlos Sotomayor,
> Muy buenos días. Agradecemos su comunicación y extendemos las disculpas del caso por la demora en la respuesta a su consulta.
> Su saldo ha sido actualizado y reestablecido como consta en el Informe adjunto de su cuenta Telepass.
>
> Agradeceré su confirmación y conformidad a su consulta por este mismo medio.
>
> Atentamente,
> **Ing. Jorge Vega**
> **Jefe Comercial**
> <image007.jpg>
> RPC: 989060031
> Fijo: 617-9595
> Av. Javier Prado Este 4109, 2do piso. Surco
>
> **De:** Karen Cordova [mailto:kcordova@coviperu.com]
> **Enviado el:** lunes, 06 de abril de 2015 12:35 p.m.
> **Para:** 'Jorge Vega'; 'Telepass'; 'Christian Valentín'
> **CC:** crsanchez@coviperu.com
> **Asunto:** RE: RECLAMO DE USUARIO
>
> Sr. Jorge, Buen día:
> Para indicarle que ya se procedió con la reposición de saldo a favor del cliente por el importe indicado (22.00 S/.).
>
> <image001.jpg>
>
> Saludos.
>
> **Karen Córdova Cabrera**
> **DEPARTAMETO DE OPERACIONES**
> *Analista de Tráfico y Recaudación*
> **Concesionaria Vial de Perú**
> Av. Javier Prado Este 4109 2do Piso – Santiago de Surco
> Email: kcordova@coviperu.com

De: Jorge Vega [mailto:jvega@easyway.com.pe]
Enviado el: miércoles, 01 de abril de 2015 11:46 a.m.
Para: 'Telepass'; 'Karen Cordova'; 'Christian Valentín'
CC: crsanchez@coviperu.com
Asunto: RE: RECLAMO DE USUARIO

Estimados,
Por favor realizar el ajuste de inmediato para reponerle su saldo al usuario.
Gracias,

Ing. Jorge Vega
Jefe Comercial
<image002.jpg>
RPC: 989060031
Fijo: 617-9595
Av. Javier Prado Este 4109, 2do piso. Surco

From: Carlos Augusto Sotomayor Bernos <contactos@coviperu.com>
Date: April 5, 2015 at 5:04:12 PM GMT-5
To: contactos@coviperu.com
Subject: contacto: [your-subject]
Reply-To: asotomayorb24@gmail.com

De: Carlos Augusto Sotomayor Bernos <asotomayorb24@gmail.com>
Contacto: Carlos Augusto Sotomayor Bernos

Mensaje:
El día martes 31 de marzo al querer pasar por el peaje de Chilca me salía mensaje de "sin saldo". Me sorprendió porque yo había adquirido el producto el 6 de marzo en el Boulevard de Asia y pagado S/. 55.00 por cinco pases. Yo solo había pasado el 20 y el 27 de marzo.
Me atendieron en la oficina que hay en el peaje, una señorita Marjorie, si mal no recuerdo. Me mostró las fotos de los vehículos y resultó que dos pases (del 6 y del 14 de marzo) no corresponden a mi vehículo. Quedó en que transmitía mi situación y me contestarían, pero no he recibido respuesta.
Hoy día trato de ver mi saldo y me sale "dato incorrecto". O sea, pasa otro vehículo con otra placa y me lo cargan a mí; reclamo y jo me atienden; trato de ver si me han respuesto lo indebidamente cargado y no tengo acceso.
Qué es esto?

--
Este email se ha enviado vía formulario de contacto desde coviperu
http://www.coviperu.com/nuevo