Lincoln de Lama

De: Roxana Rodriguez <secretaria_tec@coviperu.com>
Enviado el: jueves, 21 de enero de 2016 06:21 p.m.
Para: jpalaciosf@gmail.com
CC: 'Claudia Mendezú Chávez'; 'Luis Muñoz Toalino'
Asunto: RESOLUCION N°007-2016-GO-COVIPERU
Datos adjuntos: RESOLUCION N°007-2016-GO-COVIPERU.pdf

Estimado Sr. Jaime Palacios Febrer,

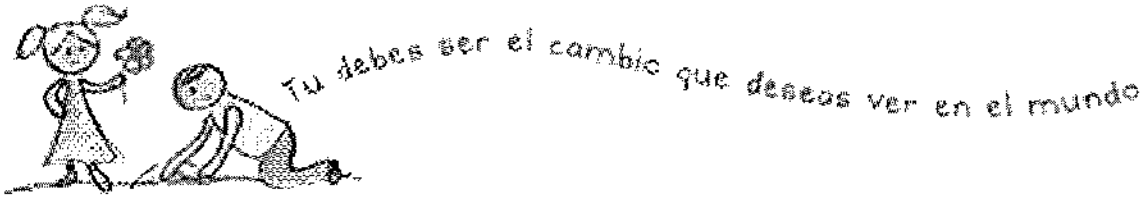
Sírvase encontrar adjunto a la presente, la respuesta a su reclamo interpuesto en el Peaje Chilca, dada mediante Resolución de Gerencia de Operaciones N°0007 -2016-GO/COVIPERU.

Quedamos a su disposición para cualquier precisión o duda sobre el particular.

Por favor de confirmar la recepción del correo.

Saludos,

Roxana Rodriguez
Secretaria Gerencia Técnica
T (51 1) 617 9595 Anexo 504
F (51 1) 617 9570
C(51 1) 956349126
D Av. Javier Prado Este 4109 – Santiago de Surco
Web www.coviperu.com



COVIPERÚ

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 007 - 2016 - GO/COVIPERU

EXPEDIENTE N° : 000017-CH
RECLAMANTE : JAIME PALACIOS FEBRER
RECLAMO : 000017-CH

Surco, 21 de enero de 2016

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Chilca por el usuario **Jaime Palacios Febrer**, con Documento de Identidad N° 07845718, con domicilio en Las Turmalinas 162 (no indica distrito), con teléfono 993472350, habiendo indicado que la respuesta a su reclamo le sea notificada al correo electrónico: jpalaciosf@gmail.com, quien interpone un reclamo por inconvenientes de lectura de su TAG en la vía Telepass.

CONSIDERANDO:

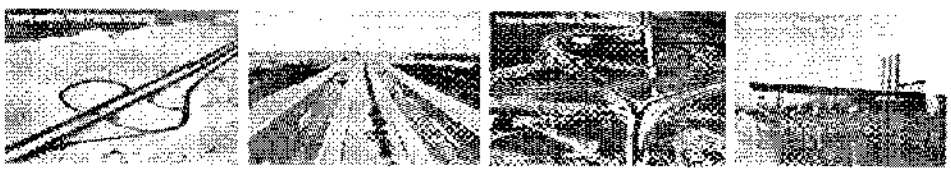
Que, con fecha 20 de septiembre del 2005, COVIPERÚ y el Estado Peruano, representado a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, suscribieron el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica, en el cual se establecieron los derechos y obligaciones a cargo de ambas partes.

Que de conformidad con el Artículo 7° del Reglamento de Atención 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, con fecha 30 de diciembre de 2015, el señor Jaime Palacios Febrer (en adelante, "el Reclamante"), interpuso su reclamo en la Unidad de Peaje Chilca, señalando que su dispositivo Telepass tiene ciertas deficiencias, dado que ha transitado por la vía N° 8 de la Unidad de Peaje Chilca y su dispositivo no efectúa el pago de la Tarifa del Peaje. Asimismo -expresa el usuario- que los encargados de la Unidad de Peaje Chilca, al notar su incomodidad procedieron a cambiarle su dispositivo Telepass, pero que este nuevamente no funciona al momento de transitar por la vía N° 8, exclusiva para clientes Telepass.

Que, mediante el Informe N° 604-2015-PEAJE CHILCA/OPECOVI, se ha informado a esta Gerencia que el Usuario al momento de transitar por la Vía N° 8 de la Unidad de Peaje Chilca y el TAG del vehículo del Reclamante no efectúo satisfactoriamente el pago de la Tarifa del peaje, siendo que cuando el Usuario ha transitado por otras vías de cobranza, el pago de la tarifa del Peaje se efectuo de manera correcta.

Que, en el presente caso, la Administración a cargo de la Unidad de Peaje Chilca pudo verificar las deficiencias presentadas por el TAG del Reclamante al momento de pasar por el sistema Telepass en la vía N°8, por lo que la Gerencia de Operaciones procedió a entregarle un nuevo TAG de forma completamente gratuita al Usuario.



COVIPERÚ

Que, sobre el presente caso, el Reclamante ha comunicado vía correo electrónico el día 19 de enero de 2016, que la tercera vez que uso el sistema Telepass con su nuevo TAG funcionó correctamente. Asimismo, el Reclamante expresa su agradecimiento por el interés y tiempo brindado por parte de la Concesionaria en resolver el reclamo.

Que, asimismo, es pertinente informar al Reclamante, Sr. Jaime Palacios Febrer, que los Usuarios Telepass pueden hacer uso de su saldo del pago adelantado de la vía en otras casetas, tales como la N° 3, 4, 5 y 6 del Peaje Chilca, siendo que en la caseta N° 8 dicho pago se efectúa de manera automatizada -sin personal, y en las demás casetas mediante personal.

Que, sin perjuicio de lo anterior y en su compromiso con brindar el mejor servicio a los usuarios, reiteramos al Usuario nuestra mejor disposición a brindarle un servicio óptimo y, le manifestamos las disculpas del caso por los inconvenientes sufridos.

Que, por las consideraciones expuestas, 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 Resolución al Reclamante.

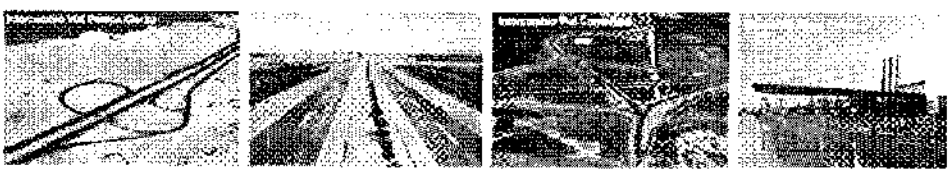
TERCERO: El Reclamante podrá interponer Recurso de Reconsideración o Recurso de Apelación contra la presente Resolución y ante el mismo órgano que la expide, dentro de un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente Resolución.

Atentamente,

Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

C.c. Gerencia General - COVIPERU

Av. Javier Prado Este 4109 Piso 2 y 3
Urb. Santa Constanza
Lima 33 - Perú
T: 617 9570 - 617 9555
concesionaria@coviperu.com



OPECOVI SAC

INFORME Nº 604-2015-PEAJE CHILCA/OPECOVI

PARA	:	**DRA. CLAUDIA MENDEZU** ASESORA LEGAL
DE	:	**SRA. YESENIA BALCAZAR QUISPE** Administradora del Peaje Chilca
ASUNTO	:	**Informe, Reclamo Nº 000017**
FECHA	:	Chilca, 30 de diciembre de 2015

****

Me dirijo a usted, con la finalidad de expresarle mi cordial saludo y a la vez adjunto al presente el Reclamo N° 000017 presentado por la Sr. Jaime Palacios Febrer, mediante el cual indico lo siguiente:

Que, ya van 03 veces que ingresado por la Vía 8 de Telepass y la tranquera no le abre. Pero cuando pasa por las vias de las casetas de cobranza le abre normal. Indica no recibir solución precisa, ya que solo le dicen que lo van a revisar, le llenan de papeles, sin solucionarles nada.

Es cuanto se informa para los fines pertinentes al caso.

Atte.

YESENIA BALCAZAR QUISPE
Administradora - Peaje Chilca
OPECOVI S.A.C.

OPECOVI S.A.C.
04 ENE 2016
Hora: 11:54 Firma:
NO ES SEÑAL DE CONFORMIDAD

Lic. Wilmer Cisneros Alfaro
JEFE DE OPERACIONES
OPECOVI S.A.C.

C.c. Archivo

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

ANEXO 1: Modelo de Formulario del Libro de Reclamos y Sugerencias

Formato de Reclamos y Sugerencias

№ 000017 - CH

Ficha Número:

Fecha: 20-12-2017
Recibido por: Jessica Palomino S.
Estación: Peaje Chilca

Nombre y Apellidos: Jaime Robert Tapia
Documento de Identidad: DNI 07345719
Razón Social: -
RUC: -
Dirección: Las Turmalinas 162
Correo Electrónico: JPACACIT@GMAIL.COM
Teléfono: 993472250

Firma:

Reclamo o Sugerencia: Llenar con letra clara y legible

Me han vendido un cuaderno que no funciona. Ante mi reclamo me lo han cambiado el cuaderno. Sin embargo, sigue sin funcionar.

No presentan solución a mi reclamo.

Es la 3ª vez que no funciona

Observaciones: ADZ 414

Lincoln de Lama

Asunto: RV: Su Reclamo N° 0000 17

De: Jaime Palacios [mailto:jpalaciosf@gmail.com]
Enviado el: jueves, 07 de enero de 2016 03:22 p.m.
Para: Lincoln de Lama
Asunto: Re: Su Reclamo N° 0000 17

Estimado señor Lama:

Confirmo que la respuesta a mi reclamo puede ser notificada por este medio.
Saludos

El 7 de enero de 2016, 12:12, Lincoln de Lama<asistentelegal@coviperu.com> escribió:

Estimado Sr. Palacios,

En atención a su reclamo presentado el día 30/12/2015 en el Peaje Chilca de nuestra Concesión, se ha revisado la documentación remitida a la empresa, y en ese marco le solicitamos confirmar si la respuesta a su reclamo puede ser notificada por este medio, por contar con validez legal.

Saludos cordiales,

Lincoln de Lama

Asistente Legal

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A.

Telf.: 01-6179595 (521)

e-mail: asistentelegal@coviperu.com

Pensemos en el MEDIO AMBIENTE antes de imprimir este correo.
No agotemos nuestros recursos naturales. Cuidemos el Planeta.

--
Jaime Palacios Febres
Home +51 (1) 436 0799
Cel +51 (1) 993 472 350
Tel/Fax +51(1) 445 8402 - Gobesa

Lincoln de Lama

Asunto: RV: ATENCIÓN DE RECLAMO N° 0017-CH

De: Jaime Palacios [mailto:jpalaciosf@gmail.com]
Enviado el: martes, 19 de enero de 2016 03:58 p.m.
Para: Jorge Vega
Asunto: Re: ATENCIÓN DE RECLAMO N° 0017-CH

Estimado Jorge:

La 3a vez que use el sistema funcionó correctamente, entiendo que no debiera tener problemas en el futuro.
Aprecio tu interés y tiempo dedicado a atender clientes que como yo tuvieron problemas con el sistema.

Atentamente,

El 19 de enero de 2016, 15:54, Jorge Vega<jvega@easyway.com.pe> escribió:

Estimado Jaime,

Buenas tardes. Luego de nuestra comunicación y atención a su reclamo, agradeceremos nos confirme si ésta ha sido atendida adecuadamente y está resuelto.

Hago propicia la oportunidad para informarle que para realizar su recarga deberá buscarnos como empresa OPECOVI S.A.C.

Atentamente,

Ing. Jorge Vega

Jefe Comercial

EasyWay
vía fácil

RUC: 9800660031 Fax 617-9595 Av. Javier Prado Este 4199, 2do piso, Surco

--
Jaime Palacios Febres
Home +51 (1) 436 0799
Cel +51 (1) 993 472 350
Tel/Fax +51(1) 445 8402 - Gobesa

Lincoln de Lama

De: Jaime Palacios <jpalaciosf@gmail.com>
Enviado el: jueves, 07 de enero de 2016 03:22 p.m.
Para: Lincoln de Lama
Asunto: Re: Su Reclamo N° 0000 17

Estimado señor Lama:

Confirmo que la respuesta a mi reclamo puede ser notificada por este medio.
Saludos

El 7 de enero de 2016, 12:12, Lincoln de Lama<asistentelegal@coviperu.com> escribió:

Estimado Sr. Palacios,

En atención a su reclamo presentado el día 30/12/2015 en el Peaje Chilca de nuestra Concesión, se ha revisado la documentación remitida a la empresa, y en ese marco le solicitamos confirmar si la respuesta a su reclamo puede ser notificada por este medio, por contar con validez legal.

Saludos cordiales,

Lincoln de Lama

***ROSSELLÓ** ABOGADOS | ATTORNEYS AT LAW*

Camino Real 348, Torre El Pilar, piso 12

San Isidro, Lima - Perú

Tel: (511) 2227700

Fax: (511) 2222555

www.rossellolaw.com

Lincoln de Lama

Asistente Legal

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Telf.: 01-6179595 (521)

e-mail: asistentelegal@coviperu.com

Pensemos en el MEDIO AMBIENTE antes de imprimir este correo.
No agotemos nuestros recursos naturales. Cuidemos al Planeta.

--
Jaime Palacios Febres
Home +51 (1) 436 0799
Cel +51 (1) 993 472 350
Tel/Fax +51(1) 445 8402 - Gobesa