COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

ENTREGA URGENTE

CARGO

Notaría Pucusana
NOTARÍA PUCUSANA
CARTA NOTARIAL
FECHA: 23 FEB 2016
Nº 3923
NO ES SEÑAL DE CONFORMIDAD
RECIBIDA

LA PRESENTE CARTA NO HA SIDO REDACTADA EN LA NOTARIA, Y NO SE CERTIFICA LA FIRMA DEL REMITENTE

EDIFICIO REDUCTO
RECEPCION
HORA: 16:40pm Lima 23/02/16
FIRMA: Ronald Pastran

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0015 - GO/COVIPERU

EXPEDIENTE N° : **000021-CH**
RECLAMANTE : **EDUARDO FERNANDO PINILLOS PANDO**
RECLAMO : **000021-CH**

Surco, 23 de febrero de 2016

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Chilca, por el usuario **Eduardo Fernando Pinillos Pando** con Documento de Identidad N° 08275119, con domicilio en Av. Alfredo Benavides 955 dpto7A (Piso 7), Miraflores, con correo electrónico: epionillos@zimpro.com, quien interpone un reclamo por presentar inconvenientes en con la lectura del TAG (Telepass) de su vehículo.

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, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 064-011-CD-OSITRAN (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 02 de febrero de 2016, el señor **Eduardo Fernando Pinillos Pando** (en adelante, "el Reclamante"), interpuso su reclamo en la Unidad de Peaje Chilca, indicando que el día 02 de febrero del año en curso, al momento de transitar por el Peaje a las 09:30 a.m. aproximadamente, su TAG no le funcionaba adecuadamente, teniendo que transitar en tres (3) oportunidades para hacer efectivo el pago de la tarifa del Peaje.

Que, acerca de lo señalado por el usuario, se informa que al presentar inconvenientes en la lectura de su TAG, el personal de la Operadora de la Concesión (Línea Comercial Easyway) procedió a efectuar el cambio de su TAG, por lo que el usuario pudo hacer el uso de la vía de manera normal, lo que puede ser corroborado en el Informe N° 022-A2016 Telepass Easyway.

Que, el párrafo segundo de la cláusula 9 de las Condiciones para el Uso del Sistema Telepass suscrito con el usuario, prevé que el cliente deberá tomar las previsiones necesarias en caso pudieran producirse interrupciones o fallas intempestivas en el Sistema Telepass, en cuyo caso deberá de realizar el pago correspondiente a la Tarifa de Peaje de manera personal en las casetas.

Que, al respecto, se informa que los inconvenientes que se le presentaron al Reclamante, se debieron a una falla intempestiva en el Sistema Telepass, lo que impidió la lectura de su TAG Telepass, por lo que se procedió a efectuarse el cambio de su TAG, a costo de COVIPERÚ, de manera que con el nuevo TAG pudo hacer uso de la Concesión sin inconvenientes.

Notaría Pucusana
D. LEG. 1049 - LEY DEL NOTARIADO
ARTICULO 102º EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE LA FIRMA IDENTIDAD CAPACIDAD O REPRESENTACION DEL REMITENTE

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, por otro lado, corresponde indicar que según el artículo 4 del Reglamento , los reclamos pueden versar sobre las siguientes materias: (i) la facturación y cobro de los servicios por uso de la infraestructura, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión; (ii) La calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de COVIPERÍ, en caso que ésta no cumpla con los Índices de serviciabilidad y los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión; (iii) daños y pérdidas de los usuarios; (iv) defectos de información relacionada a las tarifas o condiciones del servicio, (v) el condicionamiento de la atención del Reclamo al pago previo del Peaje y/o (vi) el acceso a la infraestructura o servicios.

Que, la materia del presente Reclamo no se encuentra incursa dentro del listado de materias reclamables contenidas en el artículo 4 del Reglamento. En ese sentido, la situación que ha generado la incomodidad y descontento del Reclamante no constituye incumplimiento de ningún nivel de servicio de algún parámetro de servicio establecido en el Contrato de Concesión, ni incumplimiento respecto al cobro de la tarifa, siendo que su obligación de cobro comprende una exclusión de responsabilidad por parte de la Concesionaria cuando el sistema Telepass presenta fallas como la acontecida.

Que, asimismo, cabe mencionar que el artículo 12 del Reglamento en su literal f) prevé que COVIPERÚ puede declarar la improcedencia cuando un Reclamo interpuesto no se encuentre dentro de la enumeración contenida en el artículo 4 del mismo Reglamento.

Que, no obstante, manifestamos las disculpas del caso al Sr. Eduardo Fernando Pinillos Pando, por los inconvenientes generados sobre el particular, y le expresamos nuestro compromiso y absoluta disponibilidad para continuar brindándole un buen servicio.

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 **IMPROCEDENTE** 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
617.9570 / 617.9595
concesionaria@coviperu.com









JAIME TUCCIO VALVERDE, ABOGADO NOTARIO DE LIMA. ===
CERTIFICO: QUE EL ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL, CUYO CARGO CERTIFICO, FUE DILIGENCIADA EN LA FECHA Y DIRECCION INDICADA EN EL PRESENTE DOCUMENTO: AV. ALFREDO BENAVIDES 955 DPTO. 7ª (PISO 7), MIRAFLORES, HABIENDO SIDO ATENDIDOS POR UNA PERSONA ENCARGADA DE RECEPCION DE DOCUMENTOS, QUIEN LUEGO DE TOMAR CONOCIMIENTO DE LA MISMA, PROCEDIO A RECEPCIONARLA Y A SELLAR EL PRESENTE CARGO. DE LO QUE DOY FE.==========
LIMA, 23 DE FEBRERO DEL 2016.==========

Notaría
TUCCIO

JAIME TUCCIO VALVERDE
NOTARIO PUBLICO DE LIMA

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

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

Formato de Reclamos y Sugerencias

Nº 000021 - CH

Ficha Número:

Fecha: 02/02/06
Recibido por: Nadia Santa Cruz
Estación: Peaje Chilca

Nombre y Apellidos: Eduardo Pinillos Pando
Documento de Identidad: DNI 08275119
Razón Social: Eduardo Pinillos
RUC: 10082751195
Dirección: Av. Alfredo Bellavista 95 - 7A Miraflores
Correo Electrónico: epinillos@zimpro.com
Teléfono: 991887774

Firma:

Reclamo o Sugerencia: Llenar con letra clara y legible

Reclamo por abuso y estafa, compre el 07/01/06 pero, a la fecha hoy 02/02/06 he pasado mas de 3 veces, no funciona nº 2) servicio mal, despues a cualquier sitio, me dan cualquier argumento. Dicen no tengo saldo, no sticker no funciona etc, no puedo hacer uso del servicio.

Observaciones:

CONSULTA RUC: 10082751195 - PINILLOS PANDO EDUARDO FERNANDO

Número de RUC:	10082751195 - PINILLOS PANDO EDUARDO FERNANDO		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL SIN NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 08275119 - PINILLOS PANDO, EDUARDO FERNANDO		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	14/08/2014	**Fecha Inicio de Actividades:**	14/08/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. BENAVIDES NRO. 955 DPTO. 7A (PISO 7)LIMA - LIMA - MIRAFLORES		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	**Actividad de Comercio Exterior:**	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL	**Profesión u Oficio:**	PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 74996 - OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	RECIBO POR HONORARIOS		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

COVIPERÚ
CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

S/ 120.-

FORMULARIO DE AFILIACIÓN AL SISTEMA DE TELEPASS

Anexo Nº 1: Condiciones para el uso del Sistema Telepass (ver al reverso)

DATOS DEL TITULAR DE LA CUENTA

Razón Social (solo si requiere factura):	Eduardo Fernando Pinillos Parodi
Nombres y Apellidos:	Eduardo Fernando Pinillos Parodi
Cargo en la empresa:	
DNI / Nº de RUC:	10082751195
Dirección:	Alcedo Benavides 955 - Miraflores
Nº de Teléfono:	991887714
E-mail:	epinillos@zimpro.com

E-126

Datos de Vehículos Afiliados				
Nº	Placa	Marca	Modelo	Color
1	AHD-916	Ford	Ranger	Azul
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Precio de Venta:

Sticker Tag: S/. 30.00 (Por Vehículo - Pago Único).
Peaje - Vehículo liviano: S/. 12 por pasada

07/01

Firma del Cliente

Concesionaria Vial del Perú S.A.

Nombres y Apellidos: Eduardo Pinillos

DNI: 08271714

CONDICIONES PARA EL USO DEL SISTEMA DE TELEPASS

La compra del Tag y la afiliación al Sistema de Telepass en el Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica implica la aceptación de las siguientes condiciones:

1. COVIPERU procederá con la instalación y prueba de la operatividad del TAG en el vehículo que el CLIENTE indique. COVIPERU advierte que el TAG puede presentar problemas de operatividad en determinados modelos y/o marcas de vehículos. En dichos casos, COVIPERU no asumirá responsabilidad alguna.
2. El funcionamiento del Sistema Telepass se encuentra descrito en la página web www.easyway.com.pe.
3. Una vez probado el funcionamiento del TAG, éste será de absoluta responsabilidad del CLIENTE. En tal sentido, no serán atribuibles a COVIPERU el deterioro o fallas del Equipo por causas tales como su uso inadecuado, manipulación, remoción, intento de remoción, entre otras.
   Si luego de probado su funcionamiento el TAG presentase problemas de lectura, el CLIENTE deberá comunicar dicho hecho inmediatamente en la misma Estación de Peaje Chilca a efectos que se acerque un técnico para realizar un informe de diagnóstico y verificación. En el supuesto que el CLIENTE presente más de tres intentos fallidos de lectura de TAG, verificados en cada oportunidad por el técnico de COVIPERU en la Estación de Peaje de Chilca, éste podrá solicitar el cambio inmediato del TAG sin costo adicional alguno; ello incluirá el traslado de su saldo prepago.
   No se considerará intento fallido de lectura del TAG, si el CLIENTE no ha cumplido con el procedimiento señalado en el párrafo anterior.
4. El TAG tiene carácter de intransferible y no podrá ser removido y/o utilizado para ningún otro vehículo, bajo responsabilidad del CLIENTE.
5. Sólo se encuentra garantizado el funcionamiento del TAG durante el plazo de 1 año a partir de su instalación en el vehículo del CLIENTE.
6. Los métodos de uso y cuidado del TAG se encuentran publicados en la página web www.easyway.com.pe
7. El Equipo podrá ser utilizado inicialmente en la Estación de Peaje de Chilca, ubicada en el kilómetro 66 de la Carretera Panamericana Sur, la Estación de Peaje de Jahuay, ubicada en el kilómetro 183 de la Carretera Panamericana Sur y la Estación de Peaje de Ica, ubicada en el kilómetro 275 de la Carretera Panamericana Sur.
8. Bajo ningún supuesto COVIPERU reembolsará el importe que haya sido abonado por el CLIENTE para el uso del Sistema de Telepass.
9. Cuando un vehículo que cuente con un Equipo instalado transcurra por una Estación de Peaje que cuente con el Sistema de Telepass, se debitará automáticamente el importe correspondiente por la Tarifa de Peaje vigente a dicha fecha, más el Impuesto General a las Ventas y otros aportes de ley, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión de la Red Vial N°6. El CLIENTE deberá tomar las previsiones necesarias en caso pudieran producirse interrupciones o fallas intempestivas en el Sistema de Telepass, en cuyo caso deberá de realizar el pago correspondiente a la Tarifa de Peaje de manera personal en las casetas de peaje.
10. Es de cargo y responsabilidad del CLIENTE el contar con el saldo suficiente para hacer uso del Sistema de Telepass. Ello podrá ser verificado a través de la página web www.easyway.com.pe, vía la Aplicación Móvil EasyWay, vía telefónica al siguiente número 993531265 o personalmente en nuestras Estaciones de Peaje de Chilca e Ica.
11. El importe monetario que será descontado del saldo del CLIENTE en cada oportunidad que este haga uso del Sistema de Telepass y circule a través de las Estaciones de Peajes será el importe que COVIPERU cobre en ese momento por la Tarifa de Peaje vigente, más el Impuesto General a las Ventas y otros aportes de ley, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión de la Red Vial N° 6. Las Tarifas de Peaje se encuentran sujetas a lo establecido en el Contrato de Concesión de la Red Vial N°6.
12. COVIPERU podrá modificar los términos y condiciones del presente documento, los cuales serán de carácter vinculante para el CLIENTE.
    En señal de plena conformidad, se suscribe el presente documento a los ..... días del mes de ..... de 20.....

_____	_____
Firma del cliente	Concesionaria Vial del Perú S.A.
	RUC N° 20511465061

Nombres y Apellidos: _____

DNI: _____

EasyWay
vía fácil

Informe de peaje

Empresa: PINILLOS PANDO EDUARDO FERNANDO
Periodo informado: del 01/02/2016 00:00:00 al 19/02/2016 23:50:00

Fecha proceso	Fecha operación	Tipo de operación	Plaza	Vía	Matrícula	Categoría del vehiculo	Valor descontado	Saldo
02/02/2016 13:44:02	02/02/2016 13:44:02	Carga-retiro	-	-	-	-	24.00	132.00
02/02/2016 16:26:55	02/02/2016 09:17:00	Descuentos por tránsitos	Chilca	01	AHD916	01	-12.00	120.00
18/02/2016 14:50:15	13/02/2016 14:21:20	Tránsito	Chilca	08	AHD916	01	-12.00	108.00
18/02/2016 15:40:48	15/02/2016 15:14:13	Tránsito	Chilca	08	AHD916	01	-12.00	96.00