

Concesión Valle del Zaña-117389-25

Miraflores, 22 de enero de 2025

Señor:

CRISTIAN ENRIQUE REAÑO CARRANZA

Mz. G Lote 4 AA.HH. Santa Rosa de Collique - Comas - Lima

Presente. -

Asunto : Respuesta a su reclamo de fecha 28 de diciembre de 2024

Referencia : Hoja de Reclamaciones N.º 10

De mi consideración:

Es grato dirigirnos a usted con relación al documento de la referencia, para manifestarle que conforme al artículo 6º del D.S. N.º 011-2011-PCM¹, en concordancia con el D.S. N.º 006-14-PCM y Resolución Ministerial N.º 061-2017-PCM, procedemos a dar respuesta al reclamo formulado en nuestro Libro de Reclamaciones, presentada con fecha 28 de diciembre de 2024, respecto de lo cual manifestamos lo siguiente:

1. El Concesionario tiene un Protocolo de Atención al Usuario, que regula el procedimiento de cobro de la tarifa, mismo que nuestra operadora de cobranza cumplió, conforme se verifica del video que puede descargar y visualizar en el link siguiente: https://obrainssape-my.sharepoint.com/:f/g/personal/servicios_cvz_valledelzana_com_pe/EsU7qsKai2hDj4BNqc8-x8UBVuOSYZDbjTaJeXgVVFkPGA?e=asqoEG
2. Al respecto, cumplimos con manifestar que la modalidad de la Concesión Valle del Zaña es COFINANCIADA, desde el inicio de explotación de la unidad de peaje ha prestado la totalidad de los servicios obligatorios dispuestos en el Contrato de Concesión y ha garantizado los niveles de servicio exigidos, incluyéndose el cobro de la tarifa de la unidad de peaje.
3. Por tal razón, dejamos constancia que la Concesión Valle del Zaña S.A. desarrolla sus operaciones de recaudación de la unidad de peaje, garantizando el pleno cumplimiento de todos los reglamentos y procedimientos dispuesto por el CONCEDENTE y REGULADOR.
4. En virtud de las consideraciones esgrimidas, el Concesionario declara INFUNDADO su reclamo.
5. Sin perjuicio de ello, el Reclamante podrá interponer recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento, así como artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales, de acuerdo a lo siguiente:

- Por documento escrito en la Unidad de Peaje por Mesa de Partes, el cual, luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente.
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:30 p. m. y sábados de 8:00 a.m. a 12: 00 p. m.

¹ El artículo 6º del D.S. N° 011-2011-PCM, modificado por el D.S. N° 006-14-PCM, precisa lo siguiente: "El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor)".

- Por documento escrito en la Mesa de Partes de las Oficinas Administrativas de EL CONCESIONARIO.
Horario de atención: Lunes a viernes de 08:00 a. m. hasta las 05:30 p. m.
- Vía telefónica: (511) 9203-71139 / 9203-71180.
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12: 00 p. m.
- Por la página web: <https://valledelzana.com.pe/reclamos-y-sugerencias/>
- Por correo electrónico: reclamos@valledelzana.com.pe

Agradecemos sus observaciones y comentarios, mismas que nos ayudarán en la mejora continua de la prestación de servicios que ofrecemos a los usuarios de la Concesión de Valle del Zaña; asimismo, le expresamos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Atentamente,



FEDERICO TEJEDA MOSCOSO
Gerente General