

Concesión Valle del Zaña-24

Miraflores, 23 de enero de 2024

Señor

JOSE RENÁN GUERRERO

Av. José Olaya N.º 700 – Oyotun- Chiclayo – Lambayeque

Presente. -**Asunto : Respuesta a su reclamo de fecha 9 de enero de 2024****Referencia : Hoja de Reclamaciones N.º 07**

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 9 de enero del presente año, respecto de lo cual manifestamos lo siguiente:

1. 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, incluida la prestación permanente e ininterrumpida de los servicios de su Central de Emergencia, Servicios de emergencia de auxilio mecánico y Sistema de comunicación de emergencia en tiempo real.
2. Siendo así, de la revisión de la Hoja de Reclamaciones N.º 07 se verifica que no ha cumplido con el debido llenado de todos los datos de identificación de dicho documento, por lo cual nuestra administración se vio en la necesidad de llamarlo para consultarle por los datos que permitan identificarlo a fin de hacerle llegar la presente.
3. Respecto de su reclamo debemos precisar que, conforme a lo indicado en el Informe N.º 001-CVZ-2024, desde las 19.00 p.m. del 08/01/2024 hasta las 07:00 a.m. del día 09/01/2024, en nuestra Central de Emergencia, cuyos números son: 9203-71139 / 9203-71180 / 074 635150 y en el Sistema de comunicación de emergencia en tiempo real de la Concesión, constituido por postes para comunicación en tiempo real ubicados a lo largo del tramo vial, no se registraron llamadas del número telefónico que usted ha señalado en la referida Hoja de Reclamaciones.
4. El documento de la Concesión anteriormente citado y generado de manera diaria por el normal desarrollo de nuestras operaciones, acredita que, la atención de nuestra Central de Emergencia y Sistema de comunicación de emergencia en tiempo real, se efectúa de manera ininterrumpida durante las veinticuatro (24) horas del día y, en consecuencia, los Servicios de emergencia de auxilio mecánico, que se despliega inmediatamente después de haber recibido el llamado de requerimiento de auxilio mecánico a través de nuestro Central de Emergencia.
5. De acuerdo a lo expuesto, a fin de brindarle a usted mayor transparencia sobre la prestación de nuestros servicios, estamos coordinando con la empresa operadora de telefonía la emisión del Reporte de Llamadas recibidas en nuestra Central de Emergencia durante el periodo que usted refiere intentó reportar su solicitud de auxilio mecánico a través de nuestros canales de atención al usuario, documento que le remitiremos inmediatamente después que nos sea proporcionado.

¹ El artículo 6º del D.S. N.º 011-2011-PCM, modificado por el D.S. N.º 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)".

6. En virtud de las consideraciones esgrimidas, el Concesionario declara INFUNDADO su reclamo.

7. 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:

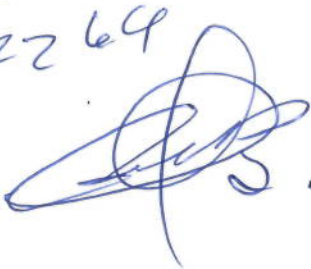
- Por documento escrito en la Unidad de Peaje por Mesa de Partes, el cual, luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente.
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:30 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12: 00 p. m.
- Por documento 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 y Telf. fijo **074 635150**
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

Atentamente,



Federico Alejandro Tejeda Moscoso
GERENTE GENERAL

Recibido: 09/02/24.
H. 15-07 PM.
Jose Renan Guanaes Freitas.
DNI 16 56 72 64



INFORME 001 – CVZ -2024

De: Erika Vásquez Eugenio

Para: Betsabé Enciso Gutiérrez

ASUNTO: RECLAMO DE USUARIO

Me dirijo a usted para informar lo siguiente el día 09/01/2024 a las 06:00 a.m. aproximadamente, un usuario pasando por la vía afuera de caseta un auto rojo con placa A9T- 694, comenzó alegar que no iba a cancelar el peaje por que lo estaban remolcando y que conocía sus derechos por ser policía; además de decir que estuvo llamando al teléfono de la concesión Valle de Zaña, para pedir el servicio de remolque pero no se encontró ninguna llamada de usuario teniendo el teléfono al pendiente todo el turno desde el día anterior 08/01/2024 a partir 19.00 p.m. hasta 07:00 a.m. del día 09/01/2024 adjunto evidencia de la captura de llamadas de ese día en la parte inferior al igual que la asistencia y fotos del personal de turno (conductores).

Procediendo a pedir libro de reclamos para proceder a redactar su reclamo, luego cancelo su peaje correspondiente y finalmente se retiró.

Sin más que informar me despido.



Erika Vásquez Eugenio

CAE

[illegible]

Concesion Valle Del Zaña		LISTA DE ASISTENCIA				22
EMPRESA	UBICACIÓN	RUC	DOMICILIO FISCAL	Nº COLABORADOR		
CONCESION VALLE DEL ZAÑA S.A.	KM 7 - NUEVO MOQUE	20521542943	Av. Emilio Cavenecia Nro. 151 Int. 406 - Miraflores			
Tema	K.T. Estudios de Seguridad S.O.M.A.			Fecha	08-01-24	
Expositor	Paucho Chiriz Chocón			Hora	11:30 - 11:52 a.m.	
AREAS CAPACITADAS	MANT. RUTINARIO ☐ CONDUCTORES ☒ RECAUDACIÓN ☐ ADMINISTRATIVOS ☒		Descripción de la actividad: <u>Charles Montaña</u>			
Responsable	ENCISO GUTIERREZ BETSABÉ			CAPACITACIONES		
Cargo	ADMINISTRADORA					

RELACION DE PARTICIPANTES				
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO/PUESTO	ÁREA	FIRMA
1	Chiriz Chocón Paucho	Expositor	Seguridad	[Firma]
2	Enciso Gutierrez Betsabé	CAE	Administración	[Firma]
3	Enciso Gutierrez Betsabé	Enciso Gutierrez Betsabé	Administración	[Firma]
4	Montaña Charles	Enciso Gutierrez Betsabé	Seguridad	[Firma]
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

Enciso Gutierrez Betsabé
 Jefe Administrativo

Chiriz Chocón Paucho
 Expositor

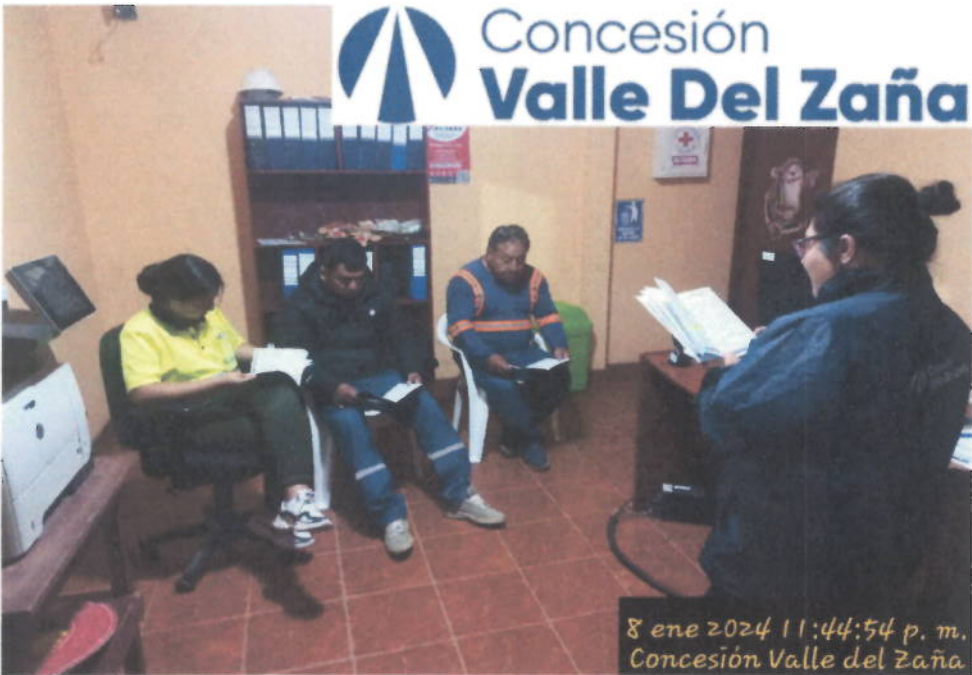
Enciso Gutierrez Betsabé
 Paramédico

EVIDENCIA DEL PERSONAL CHARLA NOCTURNA 08/01/2024

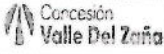
EVIDENCIA 01



EVIDENCIA 02



ASISTENCIA CHARLA DIURNA DEL 09 DE ENERO 2024

		LISTA DE ASISTENCIA		23
EMPRESA		UBICACIÓN	CÓDIGO POSTAL	
CONCESION VALLE DEL ZAÑA S.A.		KM 7 - NUEVO MOCLIFE	20521542943	
		Av. Emilio Cavenecia Nro. 151 Tnt. 406 - Miraflores		
Tema		Fecha		
Parametrización de la Espalda		09-01-24		
Expositor		Hora		
Ching Chocón Paula pacho		07:00 - 07:05		
AREAS CAPACITADAS		Descripción de la actividad:		
MANT. RUTINARIO ☐ CONDUCTORES ☒		Charla diurna		
RECAUDACIÓN ☒ ADMINISTRATIVOS ☒				
Responsable		ENCISO GUTIERREZ BETSAUE		
Cargo		ADMINISTRADORA		
CHARLAS DIARIAS TENDRAN COMO DURACIÓN 5 MINUTOS.				
RELACIÓN DE PARTICIPANTES				
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO/PUESTO	AREA	PERMA
1	Ching Chocón Paula pacho	Parametrización	Parametrización	Ching
2	Núñez Eugenio Esteban	CAE	Administración	Núñez
3	Enciso Betsaue	CAE	Administración	Enciso
4	Vásquez Miro San S.	CAE	Administración	Vásquez
5	Gutiérrez Sánchez Zaida	CAE	Administración	Gutiérrez
6	Meléndez Vargas Pamela	CAE	Administración	Meléndez
7	Ching Chocón Paula pacho	CAE	Administración	Ching
8	Pacheco Flores Carlos	CAE	Administración	Pacheco
9	Pacheco Flores Carlos	CAE	Administración	Pacheco
10	Pacheco Flores Carlos	CAE	Administración	Pacheco
11	Pacheco Flores Carlos	CAE	Administración	Pacheco
12	Pacheco Flores Carlos	CAE	Administración	Pacheco
13	Pacheco Flores Carlos	CAE	Administración	Pacheco
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
Firma Administrativa		Firma del expositor		Peramédico

EVIDENCIA DEL PEROSNAL CHARLA DIURNA 09/01/2024

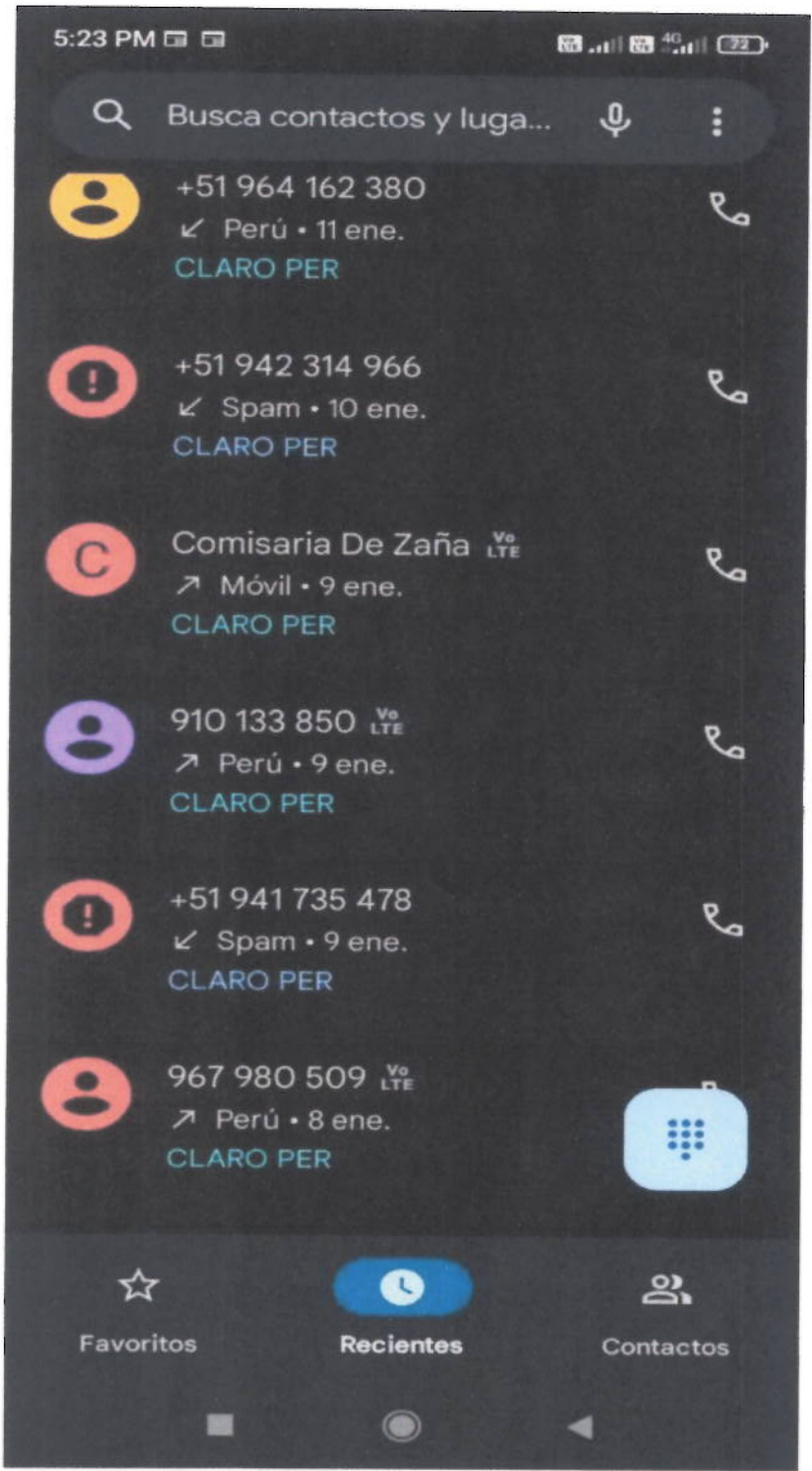
EVIDENCIA 01



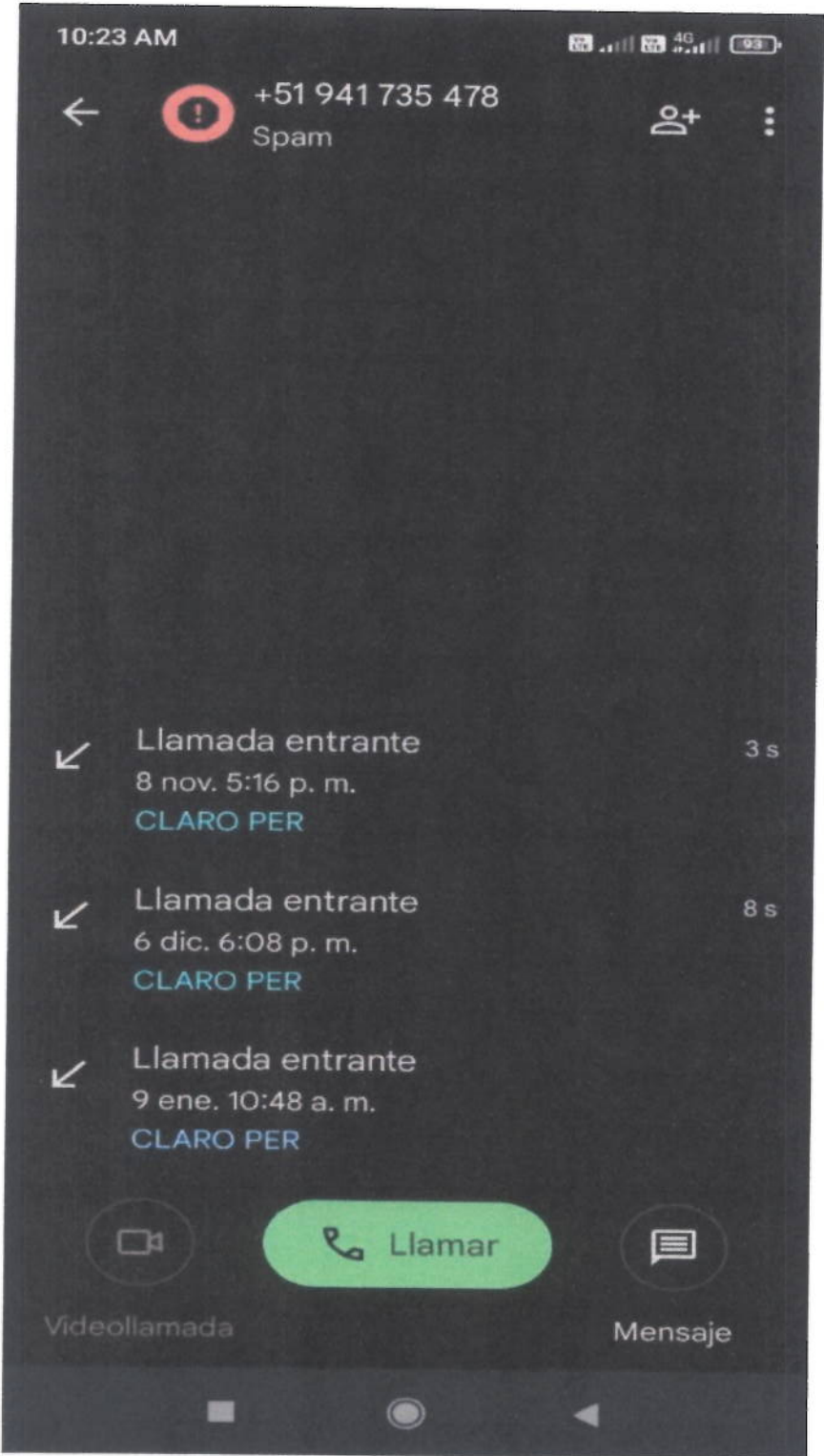
EVIDENCIA 02



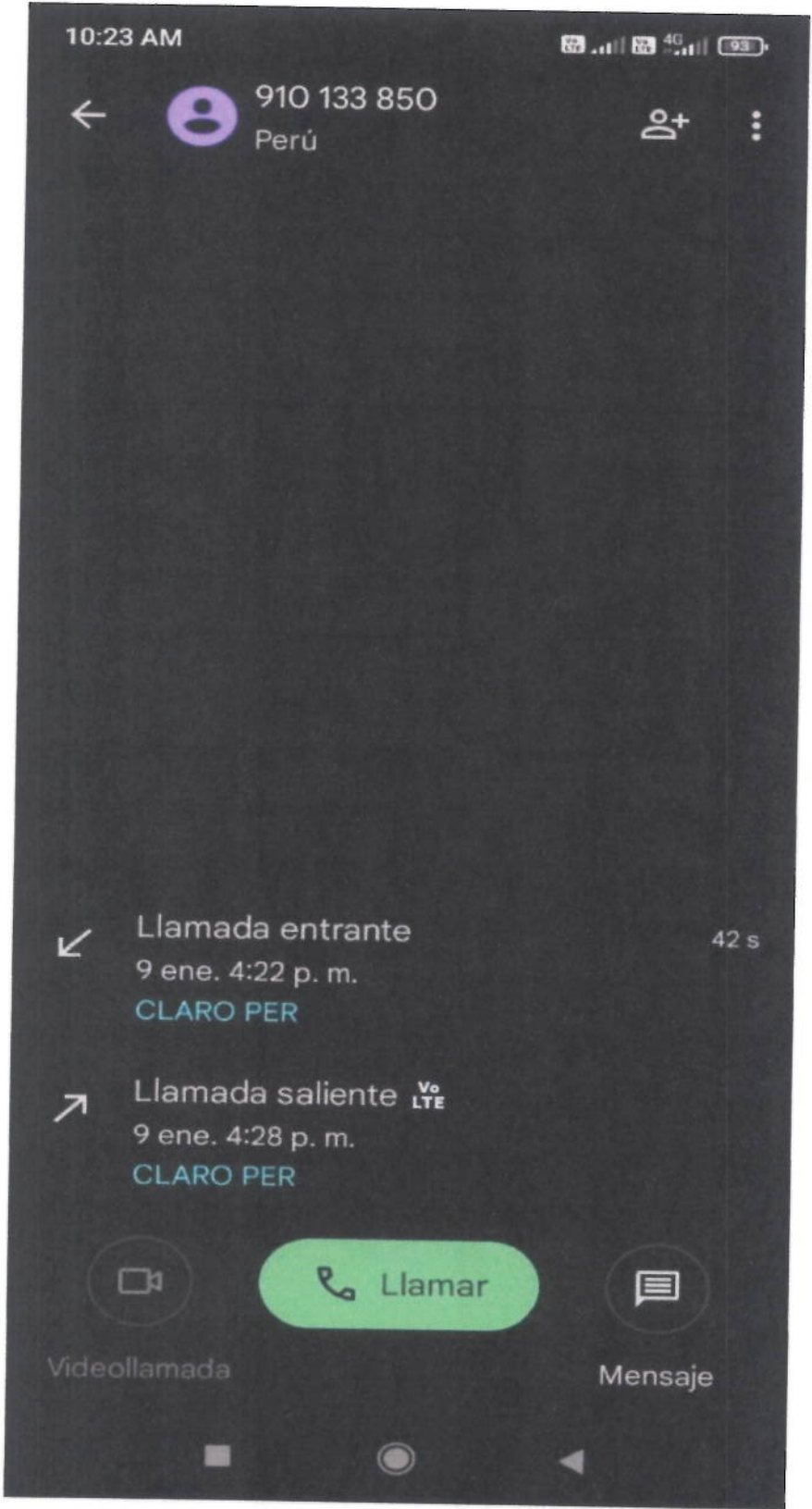
REGISTRO DE LAS 03 LLAMADAS DEL DÍA 09 DE ENERO , NO REGISTRA EL NUMERO DEL USUARIO 949379469.



PRIMERA LLAMADA RECIBIDA DEL 09 ENERO 2024, A LAS 10:48 AM



SEGUNDA LLAMADA RECIBIDA DEL 09 ENERO 2024 A LAS 04:28PM



TERCERA LLAMADA RECIBIDA DEL 09 DE ENERO 2024 DE LA COMIZARIA DE ZAÑA.

