

San José, 12 de agosto del 2016

N° CDS-01-16-0080

Dirección General de Participación del Usuario.

Autoridad Reguladora de Servicios

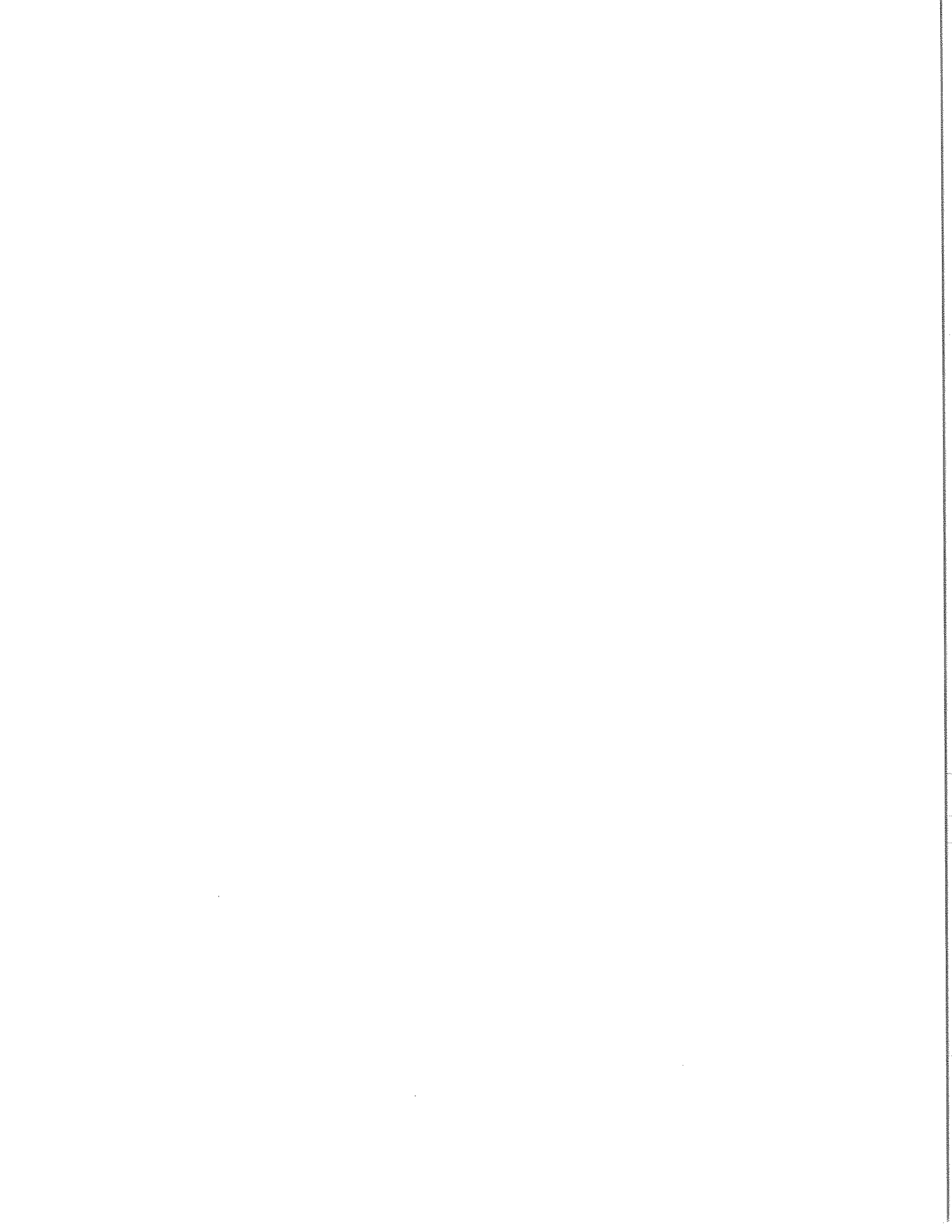
Públicos (ARESEP)

Informe de quejas y denuncias del servicio de Peajes. I semestre del 2016, de enero a junio del 2016.

Estimados señores:

El suscrito, **Carlos Villalta Villegas**, mayor, casado una vez, Ingeniero Civil, vecino de San Rafael de Alajuela, portador de la cédula de identidad número uno- setecientos ochenta y ocho – seiscientos treinta y nueve, actuando en mi condición de Presidente del Consejo de Administración del Consejo Nacional de Vialidad, como parte de las funciones de Ministro de Obras Públicas y Transportes según nombramiento efectuado mediante Acuerdo de la Presidencia de la República N° 492-P, nombramiento que rige a partir del tres de febrero del 2016 en el que se solicita información respecto a las quejas y denuncias que se hayan interpuesto por los servicios públicos regulados que brinda la Institución que represento, conforme a la Resolución RRG-7635.2007. Al respecto le refiero lo siguiente:

Que según la información que brinda la Contraloría Institucional de Servicios, durante el primer semestre del 2016, se recibió dos disconformidades en esta dependencia, a saber:



1. El día 17 de marzo del 2016, el señor Mario Ramírez Alpízar, manifiesta que el domingo 13 de marzo, a las 9.35 a.m. venía en su moto y al acercarse al peaje, casualmente venía un grupo de motorizados en grupo y como ía un grupo de motorizados en grupo y como él no pertenecía a dicho grupo ingresó a otro carril y el oficial de seguridad se lo impidió, él se molestó porque los otros carriles estaban desocupados y al reclamar el oficial lo amedrentó con su arma. El oficial de seguridad y las cajeras no le permitieron pagar en otro carril.

A efectos de dar atención a la disconformidad se coordinó con la Licenciada Dora Fallas, Jefe del Departamento de Peaje, mediante correo electrónico de las 11:40 horas del 14 de marzo del 2016. Al respecto la Licenciada Dora Fallas mediante correo de las 09:26 del 17 de marzo del 2016, informa:

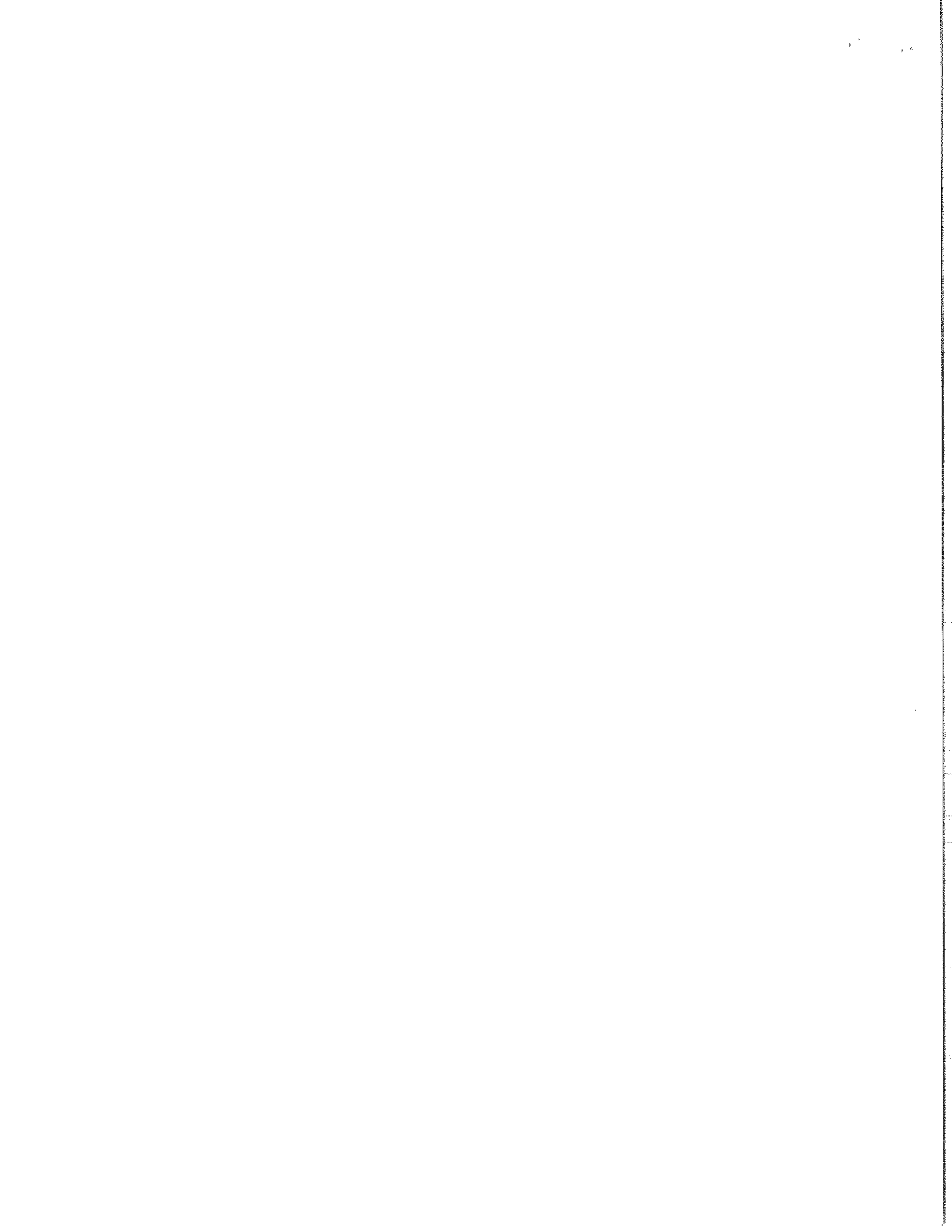
“Después de analizar la situación reportada por el Sr. Mario Ramírez, el día de hoy he conversado vía telefónica para atender la disconformidad presentada. Ofreciendo las disculpas del caso por la incomodidad y malestar ocasionado. Manifestando el Sr. Ramírez su satisfacción por la atención y explicación brindada.

La situación se produce al confundirlo con el grupo de motociclistas que en ese momento transitaban por la estación de peaje, los cuales deben pasar juntos por el mismo carril.

La administración toma nota para las correcciones en el trato brindado al usuario.”

Dicha información consta en el expediente de seguimiento **No. 2016-38** de la Contraloría de Servicios Institucionales de CONAVI.

El día 27 de junio del 2016 se gestiona una llamada de verificación de atención de esta disconformidad a las 2.59 p.m. en la cual el usuario se manifiesta satisfecho con la atención brindada a su gestión.



2. El día 17 de marzo del 2016, a las 18.11 se recibe denuncia de la Sra. (ita), acerca de un mal trato recibido en el Peaje de Tres Ríos a razón de un cambio de carril por encontrarse lleno al que ella se dirigía:

“... la denuncia es por una situación que viví en el Peaje de Tres Ríos, hoy como a las 13:40 pm aprox no estoy totalmente segura de la hora es alrededor de las 13:40, al llegar y hacer la fila en la segunda casetilla la que queda a la par de la que solo con quickpass delante mío habían 3 carros estacionados al no avanzar pude observar que tenían dificultad con el sistema entonces yo sin pitar ni nada por el estilo tome la decisión de pasarme de casetilla pues necesitaba pasar, al intentar retroceder observo que esta una joven y le hago señal que me voy a pasar esta me indica que no puedo y que ella me puso un cono para que yo no me moviera, espere si acaso 5 segundos y me dije a mi misma porque no me va dejar retroceder si no tengo ningún carro detrás mío entonces le dije "déjeme por favor yo no tengo la culpa de que el sistema no responda, por favor déjeme pasar" acelere una milésima y ella me grito que no podía, hasta ahí lo soporte pues había mucho ruido pero luego ella de una manera muy prepotente me volvió a gritar amenazándome e indicando que si me llevaba el cono yo se las iba a pagar, por dicha de inmediato llego un señor mayor de camiseta verde y le dije "pero quite el cono" y yo de inmediato le dije "vea señor ayúdeme quiero pasarme" ahí termino el mal momento.

En resumen, me sentí muy mal por la situación y por la amenaza, sentí que me estaba reteniendo cuando uno de mis derechos es circular y si no puedo tengo derecho a una explicación y deber de acatar una orden, pero no de esa forma creo que nadie puede reaccionar a las malas.

Por lo tanto, pido disculpas, pero sobre todo que eviten que esto vuelva a suceder a cualquier ciudadano, esta joven tiene un actitud negativa y amenazante."

A efectos de dar atención a la disconformidad se coordinó con la Licenciada Dora Fallas, Jefe del Departamento de Peaje, mediante correo electrónico de las 08:46 horas del 18 de marzo del 2016. Al respecto la Licenciada Dora Fallas mediante correo de las 14:38 del 06 de abril del 2016, informa:

“En relación con la queja presentada, procedimos a investigar lo acontecido y conversamos con la usuaria ofreciendo las disculpas por el malestar y los inconvenientes causados, indicando la señora usuaria la satisfacción por la atención brindada.

Además, hemos coordinado y gestionado ante la empresa contratada para los servicios operativos, a efecto que se garantice el servicio con cortesía y respeto a los usuarios.”

Dicha información consta en el expediente de seguimiento **No. 2016-43** de la Contraloría de Servicios Institucionales de Conavi.

El día 27 de junio del 2016 se gestiona una llamada de verificación de atención de esta disconformidad a las 3.01 p.m. en la cual el usuario se manifiesta satisfecha con la atención brindada a su gestión.

Según lo descrito, conforme a la evidencia que antecede de los correos electrónicos efectuados por el Departamento de Peajes y por esta dependencia, se concluye que las gestiones que nos ocupan, fueron atendidas dentro del plazo legal correspondiente, según la normativa que rige la materia. Por lo que la Contraloría de Servicios procedió a los cierres de los expedientes.

Cabe señalar que en primer semestre 2016 circularon en la Estación de Servicio de Tres Ríos **4.874.768** vehículos y el total de usuarios que han utilizado el servicio de todas las Estaciones es de **12.105.559** en el I semestre del 2016, lo que representa un 0.000041%, relación denuncia/número de usuarios de esta estación durante el semestre, porcentaje de quejas y denuncias recibidas, por lo que, no se considera necesario desde el punto de vista costo/beneficio, emitir recomendación alguna sobre posibles mejoras o medidas administrativas, con ocasión a la queja recibida.

En relación con el encargado del Proceso de Atención de Denuncias y Quejas de Servicios, éste se encuentra asignado a la Contraloría de Servicios adscrita al Consejo de Administración del Consejo Nacional de Vialidad, cuyos datos se presentan a continuación:

Datos del Contralor (a) de Servicios:

Nombre completo:	MBA Alicia Padilla Duarte
E-mail:	alicia.padilla@conavi.go.cr
Fax	2202-54-02
Teléfono	2202-54-05

Datos de la Contraloría de Servicios

Dirección:	50 metros este y 10 metros norte de la rotonda Betania, San Pedro de Montes de Oca. Carretera a Sabanilla
Ubicación Física	En el segundo piso del edificio de CONAVI, diagonal al ascensor panorámico de la entrada principal
Horario:	De Lunes a viernes en un horario de 8 am a 4:00 pm
E-mail:	contraloría.servicio@conavi.go.cr
Teléfono y Fax	2202-54-18 o 2202-54-05 fax 2202-54-02
Para Ingreso de Gestiones a :	http://portalconavi/wps/portal/CONAVI

Ing. Carlos Villalta Villegas
Presidente
Consejo Nacional de Vialidad



C. Expediente
Consecutivo

