

## RESOLUCIÓN N° 001-2014/IC/GOMV/MPR

### VISTOS:

Vista, la Ficha N° 000018 del Libro de Reclamaciones y Sugerencias del Peaje – San Gabán del Tramo 4; Azángaro – Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil, de fecha 04 de Enero del año 2014, mediante la cual la **Sra. Sonia Urquizo Quispe**, identificada con DNI. N° 23962301, domiciliada en Urb. Velasco Astete D – 11 – Cusco, formula su reclamo en los siguientes términos: **“Siendo sábado 04 de enero nos hicieron el cobro del boletaje indicando que al pasar había una maquina trabajando en el lugar del derrumbe lo cual era falso y al llegar al lugar nos dimos con la sorpresa que todo está cubierto de piedras y lodo, al regresar nos volvieron a cobrar y nos hicieron esperar más de 30 minutos y no es justo porque tenemos hijos menores y que la coordinación en este lugar es pésima y de no entender”**. Asimismo, la reclamante en la parte de observaciones consigna lo siguiente: **“Que no deberían de cobrar si estos están de retorno por razones que se presenta derrumbes o cualquier falla por la naturaleza”, y**

Visto, el Informe Técnico N° 029-2014-OSP.OP.fcc., de fecha 08 de enero del 2014 formulado por el área de Operaciones de OPERADORA SURPERU S.A.

### CONSIDERANDO:

**PRIMERO.**-La entidad prestadora – INTERSUR CONSESIONES S.A., a efectos de emitir pronunciamiento sobre los hechos materia de reclamo; en primer orden debe efectuar la calificación del reclamo, verificando si este cumple con las formalidades y exigencias de forma establecidas en su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, aprobado por Resolución N° 017-2012-CD-OSITRAN., para luego efectuar un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo.

**SEGUNDO.**- El Art. 9° del cuerpo legal antes aludido exige el cumplimiento de determinados requisitos para interponer un reclamo, que en efecto verificado el reclamo se puede apreciar que el reclamante ha consignado en el formato “Ficha Número 000018” del Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje Macusani, los requisitos exigidos como son: nombres y apellidos, número del documento de identidad, dirección domiciliaria, número de teléfono de contacto, firma y los fundamentos de su reclamo, por lo que corresponde calificar positivamente el trámite del reclamo detallado en el introito de la presente Resolución.

**TERCERO.**- El Artículo 1° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: INTERSUR CONCESIONES S.A., establece que: **“Se entenderá como sujeto del reclamo al USUARIO, con capacidad jurídica y legítimo interés que interpone un reclamo ante INTERSUR CONCESIONES S.A., sobre cualquiera de las materias contenida en el Art. 3° del presente reglamento,** para emitir pronunciamiento de fondo es necesario determinar si los hechos argumentados se encuentran subsumidos dentro de los alcances de este artículo.

**CUARTO.-** Del texto del reclamo, la reclamante menciona que se hizo el cobro de la tarifa de peaje y que al pasar (entendiéndose que es por el peaje San Gabán) se le indico que *había maquinaria trabajando en el derrumbe, lo cual era falso, por cuanto tuvieron que retornar (del derrumbe) volviéndoles a cobrar la tarifa de peaje, además de haber esperado más de 30 minutos y que no deberían efectuar el cobro por razones de los derrumbes o por cualquier falla de la naturaleza.*

Este reclamo se encuentran dentro de los alcances del Art. 3°, en particular del inciso **a) relacionado al cobro de la tarifa de servicios**, y el inciso **c) relacionado la calidad y la oportuna prestación de los servicios**; argumentos suficientes para emitir pronunciamiento de fondo.

**QUINTO.-** La empresa Operadora Surperú S.A., en su Informe Técnico N° 029-2013-OSP.OP.fcc., emitido por el área de Operaciones, precisa que desde la noche del 31.DIC.2013 y en los días subsiguientes, desde el sector de Uruhuasi a San Gabán, se habían reportado condiciones meteorológicas adversas e inusuales en esta época del año, ante estas condiciones climatológicas. la zona sufrió los embates de la naturaleza (huaycos, derrumbes y crecidas de quebradas y ríos) en diferentes zonas de este sub-tramo, el área de Mantenimiento Vial había reportado 96 eventos (huaycos, derrumbe, caída de lodo y piedras) de emergencia con cierre total y parcial en diversas zonas ubicadas entre las progresivas del Km. 262 + 300 al Km. 356, del sub-tramo San Gabán -Puente Inambari, habiendo desplazado una cantidad importante de maquinarias y volquetes para la restitución del tránsito se.

Sin embargo, la crecida del caudal de agua de la Quebrada El Carmen ubicado en el Km. 262 + 300, producto de las lluvias torrenciales, registradas en las zonas altas, hizo imposible en ocasiones el normal tránsito de vehículos ligeros y pesados, imposibilitando también que se realicen trabajos con maquinaria para habilitar el tránsito vehicular, ya que por razones de seguridad del personal que realiza los trabajos y del usuario, se vieron obligados a esperar que las condiciones sean las más adecuadas para realizar los trabajos y habilitar la transitabilidad vehicular.

Asimismo la empresa Operadora Surperú S.A. sostiene que las comunicaciones radiales o telefónicas reportadas a la Central de Atención de Emergencias por personal de campo, Mantenimiento Vial o Seguridad, es la que se le informa al usuario cuando solicita alguna información sobre la transitabilidad.

**SEXTO.-** El mencionado informe señala también que, en lo referente al cobro del peaje, este se efectúa por cada paso del vehículo (ascendente o descendente), siendo el cobro una obligación contractual del concesionario, no pudiendo exonerar del cobro a vehículos distintos a aquellos autorizados por el D.L. N° 22467 (Fuerzas Policiales, Fuerzas Armadas, bomberos y ambulancias),

Sobre la espera de 30 minutos que menciona la reclamante se señala, en el Informe antes referido, que esta obedeció al mal comportamiento de los usuarios al pagar la tarifa de peaje, quienes se detuvieron en la caseta de cobro de peaje, expresando su negativa de pagar el peaje e incluso algunos de estos se dieron a la fuga por el tercer carril a

excesiva velocidad no acatando las ordenes de los administrativos ni la P.N.P., además que en dicho día y hora, la afluencia de vehículos era mayor a la permitida por el atasco de los vehículos en los derrumbes y el tránsito vehicular procedentes del cusco, en razón que la vía del tramo 2 (Cusco – Pto. Maldonado) estaba interrumpida por la caída de la capa asfáltica en un sector de dicho tramo.

**SEPTIMO.-** Por las consideraciones expuestas se puede concluir que desde la noche del 31DIC.13, de la progresiva 262 + 300 a la progresiva 356, se registraron lluvias muy intensas que provocaron la caída de derrumbes de barro y piedras como la crecida de ríos y quebradas, que dificulto el normal tránsito vehicular en el tramo 4, situaciones que fueron comunicadas adecuadamente a los usuarios, quienes preocupados por llegar a sus destinos, se arriesgaron en continuar su viaje; asimismo se puede observar que el Concesionario ha cumplido con las obligaciones y parámetros contractuales referentes al cobro del Peaje.

De conformidad con la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Ejecutivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, y el Art. 13, Literal f) del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la entidad prestadora “Intersur Concesiones S.A.”, aprobado mediante Resolución de Consejo Ejecutivo N° 017-2012-CD-OSITRAN.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Por las consideraciones expuestas se **DECLARA INFUNDADO** el reclamo formulado por la persona de **Sonia Urquizo Quispe**, en la Ficha N° 000018 del Libro de Reclamaciones y Sugerencias del Peaje – San Gabán del Tramo 4; Azángaro –Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil -, el 04 de Enero del año 2013.

**SEGUNDO.-DISPONER** la notificación al reclamante conforme lo establece el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, para que hagan valer los derechos que le correspondan.

San Gabán, 21 de Enero del 2014

INTERSUR CONCESIONES S.A.

.....  
Ing. Manuel Pajuelo Rosales  
Gerente de Operaciones y  
Mantenimiento Vial