



IC-0211/25.JCS

CARGO

Página 1 de 1

San Isidro, 11 de febrero de 2025

Señor:

ERNEL VARGAS CAHUANA

Jr. Cusco S/N, Distrito Putina, Provincia San Antonio de Putina, Departamento Puno

Teléfono: 992987327

erneldikey92@gmail.com

Presente.-

Asunto : Notificación de Resolución No. 001-2025/IC/GG/JCS del reclamo presentado en la Estación de Peaje Macusani

Referencia : Contrato de Concesión del Tramo Vial No. 4 Azángaro – Inambari del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil.

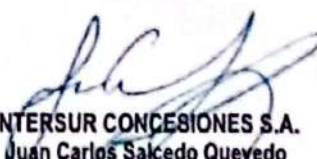
De nuestra consideración:

Es grato dirigimos a usted, en atención a su reclamo formulado el 23.ENE.2025 a través de la Hoja de Reclamo No. 000107 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación en la Estación de Peaje Macusani del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil.


Al respecto, por medio de la presente se notifica la RESOLUCIÓN No. 001-2025/IC/GG/JCS, conforme a los lineamientos establecidos en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Intersur Concesiones S.A aprobado mediante la Resolución No. 016-2022-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 09 de mayo de 2022.

Sin otro particular, nos despedimos cordialmente.

Atentamente,


INTERSUR CONCESIONES S.A.
Juan Carlos Salcedo Quevedo
Gerente General

Documento electrónico firmado digitalmente, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Ley 27269)


Mariela Carrasco
41893252 ESPOSA
12/02/2025 HORA 6:15 PM

Calle Amador Merino Reyna 267 - Of. 802 - Urb. Jardín - San Isidro - Lima 27 - Tel. 712 2900
RUC N° 20511130124

Email: intersur@intersur.com.pe Web: www.intersur.com.pe



Asunto: Carta IC-0211-25 JCS Reclamo 107 peaje / Número: 2025-00300 / Fecha:
<https://intersur-ramo4.com/vf/4zYw2JUS>

En caso de no ser el destinatario de correo, por favor informar a masadepartes@intersur.com.pe

Firmado por:
Juan Carlos Salcedo Quevedo
Módulo Firma Digital
Fecha: 11/02/2025 12:28 PM -
05:00

RESOLUCIÓN N° 001-2025/IC/GG/JCS

ENTIDAD PRESTADORA: INTERSUR CONCESIONES S.A., empresa concesionaria del Tramo 4 Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil.

DATOS DEL USUARIO:

- EL RECLAMANTE: ERNEL VARGA CAHUANA
- Documento de Identidad: D.N.I. 70791608
- Domicilio: JR. CUSCO S/N, DISTRITO PUTINA, PROVINCIA SAN ANTONIO DE PUTINA, DEPARTAMENTO PUNO
- Correo Electrónico: erneldikey.92@gmail.com
- Teléfono: 992987327

RECLAMO:

- El Reclamo consta en la Hoja de Reclamo N° EPMA 000107 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación de la Unidad de Peaje Macusani del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil de fecha 23 de enero del 2025.
- **Contenido del reclamo:**

4. DETALLE DEL RECLAMO, SUGERENCIA, RECURSO DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN DEL USUARIO
(Precisar concretamente y de manera objetiva los hechos y razones que sustentan el Reclamo, Sugerencia o Recurso impugnatorio)
la grúa para auxilio nunca llega ya que mi vehículo se encontraba malogrado en el Km. 212 de la vía macusani a san gabriel. teniendo la llamada a las 11.27 en del día 23 de enero 2024 nunca llega.
por otra parte la señorita ERIKA DÍAZ SEJJE ase un mal trato al usuario tratando de ser incomprensible no pudiendo guiar de la forma mas adecuada al usuario.

CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, la Entidad Prestadora – INTERSUR CONCESIONES 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 de la Entidad Prestadora, aprobado mediante la Resolución N° 016-2022-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 09 de mayo de 2022 (en adelante **EL REGLAMENTO**), para luego efectuar un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo.

SEGUNDO. - Que, el Art. 9° del cuerpo legal antes aludido exige el cumplimiento de determinados requisitos para interponer un reclamo, como son: nombres y apellidos, número del documento de identidad, dirección domiciliaria, número de teléfono, firma y los fundamentos de su reclamo; datos personales que **EL RECLAMANTE** ha consignado en la **Hoja de Reclamo N° EPMA 00107** de la Unidad de Peaje Macusani; por lo que corresponde admitir a trámite el Reclamo.



TERCERO. - Que, en cumplimiento de los Artículos 10º y siguientes del REGLAMENTO, se procedió a efectuar el análisis y evaluación del Reclamo presentado, para lo cual se ha elaborado el INFORME N° 001-2025-OSP-focc de fecha 01 de febrero del 2025, en adelante **EL INFORME**, el cual forma parte de la presente Resolución.

CUARTO. – Según lo descrito por el usuario en el reclamo, menciona que: "la grúa para auxilio nunca llego", ante ello es necesario mencionar que hubo dos atenciones realizadas al usuario, asimismo el INFORME describe los hechos ocurridos:

- El usuario hizo un primer llamado a la C.A.E. solicitando apoyo a las 08:45 a.m. Dicho pedido se atendió con la grúa sin mayores percances a las 10:55 a.m., y el vehículo auxiliado continuó su recorrido, conforme se puede verificar de la ficha de atención, la que se anexa al presente informe.
- Posterior a la atención realizada, nuevamente el usuario solicitó atención a la C.A.E. a las 11:34 a.m. según el registro de llamadas que se adjunta al presente informe, en la que inicialmente comunica encontrarse en el km 226, y posteriormente cambia al km 227 / km 228, y luego menciona el km 212, por lo que, al dar progresivas distanciadas por 16km de separación, se procede a monitorear la ruta a fin de poder tener una precisión de la ubicación del evento reportado.
- A las 11:41 horas de la mañana se programa la salida de la grúa ubicada en el km 286+500 (San Gabán) con destino al evento reportado en el km 226, y en su recorrido hasta dicho punto no encuentra ningún vehículo averiado, por lo que la grúa se dirige a atender otro evento reportado. Por ello, al no haberse encontrado el vehículo averiado inclusive hasta en el km 227 -según la ficha de atención correspondiente-, a las 12:40pm, el operador de grúa comunica a la C.A.E. que el vehículo no fue encontrado y que se derive la segunda grúa a la progresiva km 212, que también fue reportada por el usuario.
- No obstante, lo indicado en el párrafo anterior, por diligencia, a las 12:49 horas, la grúa ubicada en el km 125+500 (Ccatuyo) es enviada para verificar solicitud de atención recibida como referencia en el km 212.
- Dicha grúa ubicó el vehículo del usuario en el km 187+023, es decir, aproximadamente 50 km más alejado de lo reportado por el Usuario, ya que este se había desplazado por sus propios medios. En dicho momento, el usuario comunica que no desea el servicio debido a la demora en la atención, conforme se verifica de la ficha de atención correspondiente.
- en su reclamo.

Así también, el usuario menciona en el reclamo que "la señorita Erika Apaza Seije hace un mal trato al usuario", ante lo descrito, el INFORME describe los hechos ocurridos:

- El usuario llega a caseta de Peaje Macusani a las 13:42 horas y explica a la cobradora que no fue atendido por la grúa. Ante ello, la cobradora informa de lo sucedido a la señorita Erika Apaza, quien realiza la consulta a C.A.E. sobre dicha atención al usuario.
- A las 13:46 horas, la señorita Erika Apaza le informa al usuario que la grúa salió de Ccatuyo (km 125+500) para proceder con la atención solicitada, según las ubicaciones proporcionadas por el usuario. Asimismo, se le solicita que se estacione en la tercera vía porque interrumpía el tránsito del carril de cobranza, acumulándose los vehículos.

- El usuario solicita el Libro de Reclamaciones señalando que no fue atendido por la grúa. Asimismo, se le vuelve a solicitar que retroceda y se estacione en otra vía, debido a la acumulación de vehículos. Adicionalmente, se le solicita que redacte su reclamo en la oficina destinada para dicho fin, ante lo cual, el usuario solicita no pagar el peaje por el contratiempo ocurrido.
- Cabe precisar que la interrupción del carril de cobranza, por el vehículo del usuario, ocasionó una demora de 10 minutos, motivo por el cual, se tuvo que cobrar el peaje a los vehículos que se acumulaban en el carril interrumpido, por el tercer carril.
- Luego de que el usuario liberara el carril y se estacionara adecuadamente, procedió a redactar su reclamo. En dicho momento, la señorita Erika Apaza verifica que los datos de los nombres y apellidos anotados por el usuario eran confusos, por lo que se le solicitó redactarlos con mayor claridad, ante ello el usuario le solicita su nombre e incluye a dicha trabajadora en su reclamo.

QUINTO. - En EL INFORME se concluye que:

- Luego de revisar los hechos descritos por el usuario, se verifica que, respecto a la supuesta no atención recibida del servicio de grúa, como se puede verificar de los anexos a la presente, la primera solicitud reportada por el usuario fue debidamente atendida; y en el caso de la segunda solicitud reportada, tal como se verifica de los reportes de atención, la Concesionaria cumplió con enviar hasta en dos (2) oportunidades a una grúa para proceder con el pedido, siendo que el usuario se desplazó por su cuenta no pudiéndosele ubicar en las progresivas referenciadas por este.
- Respecto al supuesto mal trato recibido, y tal como se puede verificar de la descripción de los hechos, no se aprecia un mal trato hacia el usuario, limitándose la trabajadora a solicitarle el pago de su tarifa de peaje, retroceder para no interrumpir el carril de cobranza y solicitarle que redacte con más claridad sus datos personales luego de haber llenado la ficha de reclamos.
- Por lo expuesto, las imputaciones por supuesta falta del Concesionario en *"no brindar el servicio de grúa y dar un mal trato de atención"* carecen de sustento, tal como consta de los reportes de atención.

SÉXTO. - De conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, y Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la entidad prestadora "INTERSUR Concesiones S.A.", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 016-2022-CD-OSITRAN.

SE RESUELVE:

PRIMERO. - DECLARAR INFUNDADO el reclamo formulado por el Sr. ERNEL VARGAS CAHUANA en la Hoja de Reclamo N° EPMA 000107 del Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Macusani del Tramo 4; Azángaro – Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil -, de fecha 23 de enero del año 2025.

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 ejerza los derechos que le correspondan. En caso de disconformidad con lo resuelto en el presente documento, el Reclamante podrá presentar el recurso impugnativo conforme al Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, y Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de "INTERSUR Concesiones S.A.".



- Recurso de Reconsideración: deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el USUARIO interponga el recurso de apelación correspondiente. Este recurso será resuelto por INTERSUR CONCESIONES S.A.
- Recurso de Apelación: cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro derecho; se sustente en una nulidad; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración. Este Recurso es resuelto por el Tribunal de OSITRAN.

En el supuesto que el reclamante opte por alguno de los Recurso impugnativos indicados contra la presente Resolución, deberá interponer ante la Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la presente Resolución. En el caso del recurso de apelación INTERSUR CONCESIONES S.A. deberá elevar el expediente al Tribunal de OSITRAN para su resolución.



San Isidro, 07 de febrero del 2025.

Atentamente,



INTERSUR CONCESIONES S.A.
Juan Carlos Salcedo Quevedo
Gerente General

Documento electrónico firmado digitalmente, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Ley 27269).

	Tipo de Documento: Informe Interno	Código de Formato: SGI-II-013/RV.01/Marzo.2020
	PROYECTO CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL TRAMO 4: PTE. INAMBARI – AZÁNGARO	

INFORME N° 001-2025-OSP-focc		FECHA: 01 de febrero de 2025
ASUNTO:	Reclamo realizado en Peaje Macusani Folio EPMA N° 000107	
DIRIGIDO A:	Ing. Gustavo Bustinza Mamani Jefe Senior de Tramo - Mantenimiento Vial y Operaciones	
ELABORADO POR:	FÉLIX CUTY CURI Coordinador	

I. ANTECEDENTES

- Con fecha 04 de agosto de 2005, el Concedente y el Concesionario, suscribieron el Contrato de Concesión, el cual en la cláusula 8.16 señala lo siguiente al cobro de la tarifa en las Unidades de Peaje:

"8.16 El cobro de la Tarifa será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al Usuario de la carretera que no se encuentre exento de pago, por el derecho de paso en las unidades de peaje indicadas en la Cláusula 8.14."

- El reglamento de Atención y Solución de Reclamos de INTERSUR Concesiones S.A. en el Capítulo Cuarto, artículo 9°, menciona como requisitos para presentar un reclamo lo siguiente:

"a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el RECLAMO.

b) Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones

c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere, así como los documentos que acrediten su representación

d) Nombre y domicilio del reclamado.

e) La indicación de la pretensión solicitada

f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.

g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante



h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar, bastará la huella digital.

Para el caso de los reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del literal c) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el RECLAMO. En el caso que el RECLAMO sea presentado mediante formulario, se exceptúa el requisito consignado en el literal d)".

Información personal que el usuario reclamante ha consignado en la ficha de reclamos del Libro de Reclamos y Sugerencias.

- El día jueves 23 de enero de 2025, el señor Ernel Vargas Cahuana con D.N.I. 70791608 y domiciliado en Jr. Cusco S/N, distrito Putina, provincia San Antonio de Putina y departamento de Puno, asienta su reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencia del Peaje Macusani.



	Tipo de Documento: Informe Interno	Código de Formato: SGI-II-013/RV.01/Marzo.2020
	PROYECTO CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL TRAMO 4: PTE. INAMBARI – AZÁNGARO	

II. ANALISIS



1. Del contenido del reclamo impuesto por el usuario, se puede extraer que el reclamante expresa su malestar por la atención realizada por el personal y la grúa.

4. DETALLE DEL RECLAMO, SUGERENCIA, RECURSO DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN DEL USUARIO (Precisar concretamente y de manera objetiva los hechos y razones que sustentan el Reclamo, Sugerencia o Recurso impugnatorio)
<p>la grúa para auxilio nunca llegó ya que mi vehículo se encontraba malogrado en el km. 212 de la vía Macusani a San Gabán. teniendo la llamada a las 11:27 am del día 23 de enero 2024 nunca llegó.</p> <p>por otra parte la señorita ERIKA DRAZA SEJE ase un mal trato al usuario tratando de ser incomprensible no pudiendo guiar de la forma mas adecuada al usuario.</p>

2. Es necesario mencionar que, respecto a lo descrito por el usuario "que la grúa para auxilio nunca llegó" según solicitud realizada a la Central de Atención de Emergencias, cabe indicar que:

- El usuario hizo un primer llamado a la C.A.E. solicitando apoyo a las 08:45 a.m. Dicho pedido se atendió con la grúa sin mayores percances a las 10:55 a.m., y el vehículo auxiliado continuó su recorrido, conforme se puede verificar de la ficha de atención, la que se anexa al presente informe. ANEXO I
- Posterior a la atención realizada, nuevamente el usuario solicitó atención a la C.A.E. a las 11:27 a.m. según el registro de llamadas (ANEXO II) que se adjunta al presente informe, en la que inicialmente comunica encontrarse en el km 226, y posteriormente cambia al km 227 / km 228, y luego menciona el km 212, por lo que, al dar progresivas distanciadas por 16km de separación, se procede a monitorear la ruta a fin de poder tener una precisión de la ubicación del evento reportado.
- A las 11:35 horas de la mañana se programa la salida de la grúa ubicada en el km 286+450 (San Gabán) con destino al evento reportado en el km 226, y en su recorrido hasta dicho punto no encuentra ningún vehículo averiado, por lo que la grúa se dirige a atender otro evento reportado. Por ello, al no haberse encontrado el vehículo averiado inclusive hasta en el km 226 -según la ficha de atención correspondiente (ANEXO III)-, a las 12:40pm, el operador de grúa comunica a la C.A.E. que el vehículo no fue encontrado y que se derive la segunda grúa a la progresiva km 212, que también fue reportada por el usuario.
- No obstante, lo indicado en el párrafo anterior, por diligencia, a las 12:49 horas, la grúa ubicada en el km 125+500 (Ccatuyo) es enviada para verificar la solicitud de atención recibida como referencia en el km 212.
- Dicha grúa ubicó el vehículo del usuario en el km 187+023 (ANEXO IV), es decir, aproximadamente 40 km más alejado de lo reportado por el Usuario, ya que este se había desplazado por sus propios medios. En dicho momento, el usuario comunica que no desea el servicio debido a la demora en la atención, conforme se verifica de la ficha de atención correspondiente.



	Tipo de Documento: Informe Interno	Código de Formato: SGI-II-013/RV.01/Marzo.2020
	PROYECTO CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL TRAMO 4: PTE. INAMBARI – AZÁNGARO	

3. En cuanto a lo descrito que "la señorita Erika Apaza Sejje hace un mal trato al usuario" es necesario mencionar que:

- El usuario llega a caseta de Peaje Macusani a las 13:42 horas y explica a la cobradora que no fue atendido por la grúa. Ante ello, la cobradora informa de lo sucedido a la señorita Erika Apaza, quien realiza la consulta a C.A.E. sobre dicha atención al usuario.
- A las 13:46 horas, la señorita Erika Apaza le informa al usuario que la grúa salió de Ccatuyo (km 125+500) para proceder con la atención solicitada, según las ubicaciones proporcionadas por el usuario. Asimismo, se le solicita que se estacione en la tercera vía porque interrumpe el tránsito del carril de cobranza, acumulándose los vehículos.
- El usuario solicita el Libro de Reclamaciones señalando que no fue atendido por la grúa. Asimismo, se le vuelve a solicitar que retroceda y se estacione en otra vía, debido a la acumulación de vehículos. Adicionalmente, se le solicita que redacte su reclamo en la oficina destinada para dicho fin, ante lo cual, el usuario solicita no pagar el peaje por el contratiempo ocurrido.
- Cabe precisar que la interrupción del carril de cobranza, por el vehículo del usuario, ocasionó una demora de 10 minutos, motivo por el cual, se tuvo que cobrar el peaje a los vehículos que se acumulaban en el carril interrumpido, por el tercer carril.
- Luego de que el usuario liberara el carril y se estacionara adecuadamente, procedió a redactar su reclamo. En dicho momento, la señorita Erika Apaza verifica que los datos de los nombres y apellidos anotados por el usuario eran confusos, por lo que se le solicitó redactarlos con mayor claridad, ante ello el usuario le solicita su nombre e incluye a dicha trabajadora en su reclamo.

III. CONCLUSIONES


- Respecto a la supuesta no atención recibida del servicio de grúa, como se puede verificar de los anexos a la presente, la primera solicitud reportada por el usuario fue debidamente atendida; y en el caso de la segunda solicitud reportada, tal como se verifica de los reportes de atención, la Concesionaria cumplió con enviar hasta en dos (2) oportunidades a una grúa para proceder con el pedido, siendo que el usuario se desplazó por su cuenta no pudiéndosele ubicar en las progresivas referenciadas por este.
- Respecto al supuesto mal trato recibido, y tal como se puede verificar de la descripción de los hechos, no se aprecia un mal trato hacia el usuario, limitándose la trabajadora a solicitarle el pago de su tarifa de peaje, retroceder para no interrumpir el carril de cobranza y solicitarle que redacte con más claridad sus datos personales luego de haber llenado la ficha de reclamos.
- Por lo tanto, de acuerdo a lo señalado en el presente documento, se sugiere declarar INFUNDADO el reclamo registrado en el Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje Macusani.

Es todo lo que informo para los fines que se estime conveniente.

Atentamente,


FELIX CURI



Operadora SURPERÚ S.A.

	Tipo de Documento: Informe Interno	Código de Formato: SGI-II-013/RV.01/Marzo.2020
	PROYECTO CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL TRAMO 4: PTE. INAMBARI – AZÁNGARO	






ANEXO I

1ER EVENTO REPORTADO

	REPORT DE EMERGENCIA (ACCIDENTE DE TRÁNSITO)		OFP-RE- 011/RV.03/Marzo.2021 Versión en uso				
	Elaborado por: Calisaya Quenta, Luis F.		Aprobado por: FELIX CUTY CURI				
Reporte N° 23	Revisado por: Camayo Rojas, Jesús M.	Persona que reporta: Quiro Sucapuca, Yeny					
INFORMACIÓN DEL EVENTO ATENDIDO							
Fecha: 23/01/2025	HORÓMETRO INICIAL: 24897.8 HORÓMETRO FINAL: 24900.4	Tramo: Ollachea - San Gabán Km o Progresiva: 241.800 Sentido: Descendente (a Juliaca) Lado: Derecho					
<u>HORA DE LLAMADA (24HR)</u>		<u>LUGAR DEL REMOLQUE</u>					
SALIDA DE GRÚA DE BASE: 08:55	Centro Poblado o Localidad: 241.850 Km o Progresiva: 241.850						
Hora de Llegada al EVENTO: 10:05	Hora que se libera la vía: 10:40	Hora Final del EVENTO: 10:45					
LLEGADA DE GRÚA A BASE:							
TIPO DE EVENTO	INTERRUPCIÓN DE LA VÍA	DEL EVENTO	PROBABLE CAUSA				
Desperfecto mecánico	Interrupción de media vía	Ilesos 1, edad 32 Heridos 0, edad 0 Fallecidos 0, edad 0	Falla del vehículo				
	TIPO DE COLISIÓN (x)	TIPO DE ACCIDENTE	MANIFESTADA POR				
	-	A - Solo daños materiales Vehículos implicados: 1	Conductor				
(X) Campo a llenar en caso de colisión							
INFORMACIÓN DE VEHÍCULOS INVOLUCRADOS							
Item	TIPO DE VEHÍCULO	TIPO DE SERVICIO	AÑO DE FABRIC.	PLACA	USUARIO QUE AUTORIZA LA INTERVENCIÓN DEL VEHÍCULO	FABRICANTE DEL VEHÍCULO Y RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA VEHICULAR	DAÑOS MATERIALES
1	Camión ligero	Privado de carga	2015	X4M923	ERNEL HADARY VARGAS CAHUANA	FUSO - PARTICULAR	Leve
2						-	
3							
4							
FACTORES DE LA VÍA QUE PUDIERON INFLUIR EN EL EVENTO							
<u>CONDICIÓN DE LA CALZADA</u> Buena		<u>CONDICIÓN CLIMÁTICA</u> Cielo cubierto		<u>SEÑALES EN LA VÍA</u> Guardavías		<u>LUGAR DEL EVENTO</u> Curva	
						<u>SEÑAL DE VELOCIDAD</u> 20	
TIPO DE SERVICIO BRINDADO AL USUARIO: Auxilio mecánico y remolque						OPERADOR DE GRÚA	
DESCRIPCIÓN DEL EVENTO Y CAUSA:						Camayo Rojas, Jesús M.	
SE LLEGÓ AL LUGAR DEL EVENTO INDICADO POR CAE ENCONTRANDO AL VEHÍCULO DETENIDO EN LA BERMA PRODUCTO DE UN DESPERFECTO MECÁNICO. INMEDIATAMENTE SE PROCEDE A SEÑALIZAR LA VÍA CON CONOS LUEGO A SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN DEL USUARIO SE REALIZA LOS TRABAJOS DE AUXILIO MECÁNICO Y IZAJE AL KM. 241+850 EN VISTA DE QUE EL VEHÍCULO SE MOVILIZA SIN PROBLEMA SE DESPLAZA POR SUS PROPIOS MEDIOS. GRÚA RETORNA A BASE.							





	Tipo de Documento: Informe Interno	Código de Formato: SGI-II-013/RV.01/Marzo.2020
	PROYECTO CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL TRAMO 4: PTE. INAMBARI – AZÁNGARO	

	PANEL FOTOGRÁFICO DEL EVENTO ATENDIDO		CPPS-J-PFEA-015/RV.00/Septiembre.2019 Versión en uso
Reporte N° 23	Elaborado por:	Quiro Sucapuca, Yeny	
Fecha 23/01/2025	Reportado por:	Camayo Rojas, Jesús M.	

KM O PROGRESIVA	241.800
SERVICIO BRINDADO	Auxilio mecánico y remolque
INTERRUPCIÓN DE LA VÍA	Interrupción de media vía

LLEGADA AL EVENTO	
	
DURANTE EL EVENTO	
	
FINALIZANDO EL EVENTO	
	



	Tipo de Documento: Informe Interno	Código de Formato: SGI-II-013/RV.01/Marzo.2020
	PROYECTO CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL TRAMO 4: PTE. INAMBARI – AZÁNGARO	
		

CONSTANCIA DE LA 1RA ATENCIÓN REALIZADA Y FIRMADA POR EL USUARIO



AUTORIZACIÓN DE INTERVENCIÓN DEL VEHÍCULO

OPSI-RE-013/RV.01/Marzo.2020
Versión en uso

Nº de Reporte: 23
 Fecha: 23/01/2025

A SOLICITUD DEL ☒ SR ☐ PNP Emel Haidary Vargas Cahuana IDENTIFICADO CON DNI N° 70791608
 SE ☐ REMOLCA ☒ AL VEHÍCULO DE PLACA X480923 HACIA LA COMISARIA LOCALIDAD 241 + 800

SE DEJA CONSTANCIA QUE SE EXIME DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD AL TRABAJADOR Y LA EMPRESA CONCESIONARIA DE CUALQUIER DAÑO QUE SE PRODUZCA AL VEHÍCULO INTERVENIDO A CAUSA DEL AUXILIO BRINDADO

CONSTANCIA DE SERVICIO DE ATENCIÓN

Por la presente hago constar que el servicio de atención prestado por el personal de la GRUA
SAN GABAN ubicada en la Estación de PEAJE
SAN GABAN ha sido conforme lo solicitado.

Calificación del servicio: ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo


Emel H. Vargas C.
 NOMBRE DEL USUARIO

992987377
 TELÉFONO

[Firma]
 FIRMA DEL USUARIO

INTERSUR Concesiones S.A., deja constancia que el servicio de atención prestado con la grúa y el personal que interviene al vehículo, es **TOTALMENTE GRATUITO** en el Tramo IV de la Carretera Interoceánica Sur desde el km. 51+000 (Azángaro) hasta el km. 356+000 (Pte. Inambari).



	Tipo de Documento: Informe Interno	Código de Formato: SGI-II-013/RV.01/Marzo.2020
	PROYECTO CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL TRAMO 4: PTE. INAMBARI – AZÁNGARO	

ANEXO II

LLAMADA INGRESADA A LAS 11:27 A.M. A LA CENTRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS SOLICITANDO LA SEGUNDA ATENCIÓN.

De: Centro de Atención Técnica <operadores@winempresas.pe>

Enviado el: sábado, 8 de febrero de 2025 13:00

Para: Henry Nicolas Luna <hluna@intersur.com.pe>

CC: Claudia Rose Llontop Aguayo <cllontop@winempresas.pe>

Asunto: RE: Historial de Llamadas | TK 642470

Estimado Cliente

Buen Día

Un gusto en saludarle, se envía el reporte solicitado.

A	B	C	D	E	F	G	H
Time	Caller	Callee	Source Trunk	Destination Trunk	Duration	Billing Duration	Communication Type
23/01/2025 11:27	913730204	17122999	OPTICAL	E1Trunk1	356	356	Inbound

Le recordamos que de tener cualquier duda o consulta puede comunicarse con nosotros a través de la casilla de correo operadores@winempresas.pe o por vía telefónica al 500-7575.

Saludos Cordiales.

Centro de Atención Técnica



Centro de Atención Técnica

Telf: (+511) 500 7575

Email: operadores@winempresas.pe



win E EMPRESAS





	Tipo de Documento: Informe Interno	Código de Formato: SGI-II-013/RV.01/Marzo.2020
	PROYECTO CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL TRAMO 4: PTE. INAMBARI – AZÁNGARO	
		

ANEXO III



2DO EVENTO REPORTADO A HORAS 11:27 ATENDIDO POR LA GRÚA SAN GABÁN, VEHÍCULO NO UBICADO EN LAS PROGRESIVAS KM 226, 227 O 228, SE COMUNICA PARA LA SALIDA DE LA 2DA GRÚA AL KM 212.

	REPORT DE EMERGENCIA (ACCIDENTE DE TRÁNSITO)		<small>OPPS-JRE-011/RV.03/Marzo.2021 Versión en uso</small>				
	Elaborado por: Calisaya Quenta, Luis F.		Aprobado por: FELIX CUTY CURI				
Reporte N° 24	Revisado por: Camayo Rojas, Jesús M.	Persona que reporta: Quiro Sucapuca, Yeny					
INFORMACIÓN DEL EVENTO ATENDIDO							
Fecha: 23/01/2025	HORÓMETRO INICIAL: 24900.4 HORÓMETRO FINAL: 24903.6	Tramo: Macusani - Ollachea Km o Progresiva: 226.000 Sentido: - Lado: -					
HORA DE LLAMADA (24HR)							
SALIDA DE GRÚA DE BASE: 11:35		LUGAR DEL REMOLQUE					
Hora de Llegada al EVENTO: 12:40	Hora que se libera la vía: 12:40	Hora Final del EVENTO: 12:40	Centro Poblado o Localidad: - Km o Progresiva: 226.000				
LLEGADA DE GRÚA A BASE: 14:05							
TIPO DE EVENTO	INTERRUPCIÓN DE LA VÍA	DEL EVENTO	PROBABLE CAUSA				
-	-	Ilesos 0, edad 0 Heridos 0, edad 0 Fallecidos 0, edad 0	-				
TIPO DE COLISIÓN (x)		TIPO DE ACCIDENTE	MANIFESTADA POR				
-		-	-				
<small>(X) Campo a llenar en caso de colisión</small>		Vehículos implicados: 0					
INFORMACIÓN DE VEHÍCULOS INVOLUCRADOS							
Item	TIPO DE VEHICULO	TIPO DE SERVICIO	AÑO DE FABRIC.	PLACA	USUARIO QUE AUTORIZA LA INTERVENCIÓN DEL VEHICULO	FABRICANTE DEL VEHICULO Y RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA VEHICULAR	DAÑOS MATERIALES
1	-	-	0	-	-	-	-
2							
3							
4							
FACTORES DE LA VÍA QUE PUEDIERON INFLUIR EN EL EVENTO							
CONDICIÓN DE LA CALZADA Buena		CONDICIÓN CLIMÁTICA Cielo cuerto	SEÑALES EN LA VÍA -	LUGAR DEL EVENTO -	SEÑAL DE VELOCIDAD -		
TIPO DE SERVICIO BRINDADO AL USUARIO: No se encontró al vehículo					OPERADOR DE GRÚA		
DESCRIPCIÓN DEL EVENTO Y CAUSA:					Camayo Rojas, Jesús M.		
SE LLEGÓ AL LUGAR DEL EVENTO INDICA POR CAE EN DONDE NO SE ENCONTRÓ AL VEHÍCULO REPORTADO, SE RECORRE 5 KM MAS DEL LUGAR INDICADO Y SE COMUNICA A CAE QUE NO SE HA ENCONTRADO NINGÚN VEHÍCULO. SE RETORNA A BASE.							



	Tipo de Documento: Informe Interno	Código de Formato: SGI-II-013/RV.01/Marzo.2020
	PROYECTO CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL TRAMO 4: PTE. INAMBARI – AZÁNGARO	
		


ANEXO IV

2DO EVENTO REPORTADO, VEHÍCULO UBICADO EN EL KM 187+023 TRANSITANDO POR SUS PROPIOS MEDIOS POR LA GRÚA CCATUYO.

	REPORTE DE EMERGENCIA (ACCIDENTE DE TRÁNSITO)		OPPSJ-RE: 011/RV.03/Marzo 2021 Versión en uso				
	Elaborado por: Livise Bellido, Royer		Aprobado por: FÉLIX CUTY CURI				
Reporte N° 32	Revisado por: Chambi Quispe, Newton B.	Persona que reporta: Quiro Sucapuca, Yeny					
INFORMACIÓN DEL EVENTO ATENDIDO							
Fecha: 23/01/2025	HORÓMETRO INICIAL: 2695.0	Tramo: Macusani - Ollachea					
	HORÓMETRO FINAL: 2697.5	Km o Progresiva: 187.023					
		Sentido: Descendente (a Juliaca)					
		Lado: Izquierdo					
<u>HORA DE LLAMADA (24HR)</u>		<u>LUGAR DEL REMOLQUE</u>					
SALIDA DE GRÚA DE BASE: 12:49							
Hora de Llegada al EVENTO	Hora que se libera la vía	Hora Final del EVENTO	Centro Poblado o Localidad				
13:52	14:05	14:08	-				
LLEGADA DE GRÚA A BASE: 15:00		Km o Progresiva: 187.023					
TIPO DE EVENTO	INTERRUPCIÓN DE LA VÍA	DEL EVENTO	PROBABLE CAUSA				
-	-	Heridos 1 , edad 0 Heridos 0 , edad 0 Fallecidos 0 , edad 0	-				
	TIPO DE COLISIÓN (x)	TIPO DE ACCIDENTE	MANIFESTADA POR				
	-	-	Conductor				
(X) Campo a llenar en caso de colisión							
INFORMACIÓN DE VEHÍCULOS INVOLUCRADOS							
Item	TIPO DE VEHÍCULO	TIPO DE SERVICIO	AÑO DE FABRIC.	PLACA	USUARIO QUE AUTORIZA LA INTERVENCIÓN DEL VEHÍCULO	FABRICANTE DEL VEHÍCULO Y RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA VEHICULAR	DAÑOS MATERIALES
1	Camión ligero	Privado de carga	2018	X4M923	-	FUSO - PARTICULAR	-
2							
3							
4							
FACTORES DE LA VÍA QUE PUDIERON INFLUIR EN EL EVENTO							
<u>CONDICIÓN DE LA CALZADA</u>		<u>CONDICIÓN CLIMÁTICA</u>	<u>SEÑALES EN LA VÍA</u>		<u>LUGAR DEL EVENTO</u>	<u>SEÑAL DE VELOCIDAD</u>	
Buena		Cielo cubierto	Guardavías		Recto	Piano	30
TIPO DE SERVICIO BRINDADO AL USUARIO: Ninguno, vehículo fuera de la vía						OPERADOR DE GRÚA	
DESCRIPCIÓN DEL EVENTO Y CAUSA:						Chambi Quispe, Newton B.	
EN CUANTO SE DIRIGÍA LA GRÚA AL LUGAR DEL EVENTO SE UBICÓ AL VEHÍCULO EN EL PEAJE MACUSANI, EN VISTA DE QUE EL VEHÍCULO SE TRASLADABA POR SUS PROPIOS MEDIOS Y NO REQUERÍA DEL SERVICIO DE GRÚA. GRÚA RETORNA A BASE CCATUYO.							



	Tipo de Documento: Informe Interno	Código de Formato: SGI-II-013/RV.01/Marzo.2020
	PROYECTO CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL TRAMO 4: PTE. INAMBARI – AZÁNGARO	

	PANEL FOTOGRÁFICO DEL EVENTO ATENDIDO		<small>GPFSJ-PFEA-019/RV.00/Septiembre 2019 Versión en uso</small>
Reporte N° 32	Elaborado por:	Quiro Sucapuca, Yeny	
Fecha 23/01/2025	Reportado por:	Chambi Quispe, Newton B.	

KM O PROGRESIVA	187.023
SERVICIO BRINDADO	Ninguno, vehículo fuera de la vía
INTERRUPCIÓN DE LA VÍA	-

LLEGADA AL EVENTO





DURANTE EL EVENTO



FINALIZANDO EL EVENTO



	Tipo de Documento: Informe Interno	Código de Formato: SGI-II-013/RV.01/Marzo.2020
	PROYECTO CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL TRAMO 4: PTE. INAMBARI – AZÁNGARO	

ANEXO V

LLEGADA DEL VEHÍCULO AL PEAJE MACUSANI (23ENE2025 - 13:42HRS)



INTERRUPCIÓN DEL PROCESO DE COBRO DE LA TARIFA DE PEAJE (13:47 HRAS)



SOLICITUD DE RETROCESO DEL CARRIL DE COBRANZA PARA ESTACIONARSE CERCA AL ÁREA ADMINISTRATIVA E INTERPONER SU RECLAMO – (13:51)



LIBRO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS, RECURSOS DE
RECONSIDERACIÓN Y RECURSOS DE APELACIÓN

(Base Legal: Clausulas 6.10, 8.6, 8.7 y 8.8 del Contrato de Concesión de la Carretera IIRSA Sur Tramo 4)

1. TIPO DE REGISTRO:

- ☒ RECLAMO (Disconformidad vinculada a cualquier servicio brindado por el Concesionario)
- ☐ SUGERENCIA (Oportunidad de mejora en el servicio brindado por el Concesionario)
- ☐ RECURSO DE RECONSIDERACIÓN (Cuando exista disconformidad ante la resolución del Concesionario a un reclamo previamente presentado por el usuario. El Concesionario reevaluará el Reclamo en base a nuevas pruebas que son presentadas por el usuario mediante este recurso de reconsideración)
- ☐ RECURSO DE APELACIÓN (Cuando el usuario no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por el Concesionario. El expediente es elevado y resuelto por el Tribunal de Solución de Controversias y Reclamos del OSITRAN).

EN CASO DE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN INDICAR

REFERENCIALMENTE EL NÚMERO DE RECLAMO O RESOLUCIÓN PREVIA (OPCIONAL):

2. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NOMBRES Y APELLIDOS: Ernel M. Vargas Cahuana / Ernel M. Vargas Cahuana

O RAZÓN SOCIAL (SOLO SI ES PERSONA JURÍDICA):

DOMICILIO EN QUE DESEA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN:

Sr. Cusco S/N. Putina

DISTRITO: Putina
PROVINCIA: SP-Putina
DEPARTAMENTO: Puno

DOCUMENTO N°:

70791608

☒ DNI

☐ RUC

☐ C.E.

TELÉFONOS (CELULAR Y/O FIJO): 70791608

992987327

CORREO ELECTRÓNICO (OPCIONAL):

ernelm.v.92@gmail.com

☐ SI

☒ NO

AUTORIZO EXPRESAMENTE A QUE LA RESOLUCIÓN ME SEA NOTIFICADA A LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADA, COMPROMETIÉNDOME A COMUNICAR EL ACUSE DE RECIBO AL RECIBIR LA NOTIFICACIÓN (ESTA AUTORIZACIÓN NO ES OBLIGATORIA)

3. IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL (OPCIONAL)

NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE:

DOCUMENTO N°:

DNI

RUC

C.E.

4. DETALLE DEL RECLAMO, SUGERENCIA, RECURSO DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN DEL USUARIO

(Precisar concretamente y de manera objetiva los hechos y razones que sustentan el Reclamo, Sugerencia o Recurso impugnatorio)

la grua para auxilio nunca llego ya que mi
vehículo se encontraba malogrado en el Km. 212
de la vía Macusani a San Gaban. teniendo la
llamada a las 11.27 am del día 23 de enero 2024
y nunca llego.

por otra parte la señorita ERIKA PAPA SEJE ase un
mal trato al usuario tratando de ser incomprensible
no pudiendo guiar de la forma mas adecuada al usuario.

FECHA:

23 / 01 / 2025
(DIA) (MES) (AÑO)

FIRMA DEL USUARIO

CONCESIONARIO