

IC-0150/24.JCS

San Isidro, 02 de febrero de 2024

Señor:  
JOSEF CHACON VILLAFUERTE  
Jr. Italia 569, La Victoria, Lima  
Teléfono: 982339307  
Presente.-

**Asunto** : Notificación de Resolución No. 002-2024/IC/GG/JCS del reclamo presentado en la Estación de Peesaje de 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 dirigirnos a usted, en atención a su reclamo formulado el 15.ENE.2024 a través de la Hoja de Reclamo No. 000104 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación en la Estación de Pesaje de Macusani – Pte. Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur Perú – Brasil.

Al respecto, por medio de la presente se notifica la RESOLUCIÓN No. 002-2024/IC/GG/JCS, para los fines que estime conveniente, 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).

DANZEL SZLUD  
RECBZDO



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

Email: [intersur@intersur.com.pe](mailto:intersur@intersur.com.pe) Web: [www.intersur.com.pe](http://www.intersur.com.pe)



Asunto: Carta IC-0150-24 JCS Reclamo 104 peaje / Número: 2024-00200 / Fecha:

<https://intersur-tramo4.com/v/ZDFIODAx>

En caso ud no sea el destinatario de correo, por favor informar a [mesadepartes@intersur.com.pe](mailto:mesadepartes@intersur.com.pe)

Firmado por:  
Juan Carlos Salcedo Quevedo  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 02/02/2024 04:07 PM -  
05:00

**RESOLUCIÓN N° 002-2024/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: JOSEF CHACON VILLAFUERTE
- Documento de Identidad: R.U.C. 20609784203
- Domicilio: JR. ITALIA 569, LA VICTORIA, LIMA
- Correo Electrónico: NO CONSIGNADO
- Teléfono: 982339307

**RECLAMO:**

- El Reclamo consta en la Hoja de Reclamo N° EPMA 000104 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 15 de enero del 2024.
- **Contenido del reclamo:**

Siendo el 15 de enero de 2024 a horas 11:15 aprox. el peaje no cuenta con personal suficiente para la atención del mismo generando retraso y no se puede llegar al bloque de vía que está en Ollacliea y el personal que de administración demora más de 20 min en traer el libro de reclamo al menos el mismo a las 11:46

**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 N° 104** de la Unidad de Peaje Macusani; por lo que corresponde admitir a trámite el Reclamo.

TERCERO. - Que, en cumplimiento de los Artículos 10° y siguientes del REGLAMENTO, se procedió a efectuar el análisis y evaluación del Reclamo presentado, para lo cual se ha elaborado el INFORME N° 002-2024-OSP-focc de fecha 27 de enero de 2024, en adelante **EL INFORME**, el cual forma parte de la presente Resolución.



CUARTO. – Según lo descrito por el usuario en el reclamo, menciona que “no se cuenta con personal suficiente generando retraso”, ante ello es necesario mencionar que, la atención realizada por el personal de cobranza en la caseta de peaje, se dio de forma regular, y en un tiempo razonable, de 53 segundos, muy por debajo de los 3 minutos establecidos como límite en lo referido al TEC en el Anexo 1 ítem 7.1 del Contrato de Concesión., “La congestión en las unidades de peaje y estaciones de pesaje se medirá por el “tiempo de espera en cola” (TEC), el que se obtendrá en el terreno como el promedio de tiempo de espera por vehículo, ponderado por el número de vehículos atendidos. El TEC se medirá siempre separadamente para cada sentido de circulación.”

Según lo ocurrido, el INFORME menciona que, *“en las evaluaciones anuales continuas sobre el tiempo de atención supervisado por el Regulador, el Concesionario siempre ha dispuesto del personal actual, que ha sido y viene siendo suficiente para cumplir con el proceso de cobro en ventanilla, permitiéndonos obtener indicadores por debajo de los límites establecidos en el Contrato de Concesión, repetidamente, como se muestra a continuación:*

2022 = 0.33 segundos – Oficio N° 11939-2022-GSF-OSITRAN

2021 = 0.25 segundos – Oficio N° 13546-2021-GSF-OSITRAN

2020 = 0.32 segundos – Oficio N° 06410-2020-GSF-OSITRAN”.

También describe que, “el personal de administración demora más de 20 minutos en traer el libro de reclamos.”

Según lo ocurrido, el INFORME señala que, lo mencionado por el usuario es injustificada, pues se basa en una apreciación personal equivocada del usuario, respecto del uso y aplicación de su derecho a presentar un reclamo, dado que como él mismo indica, cuando solicitó el Libro de Reclamaciones y Sugerencias, tanto administrador como cobrador lo invitaron cordialmente a que pasará a las oficinas administrativas (donde se encuentran el Libro de Reclamos y el espacio del teléfono de reclamos) para suscribir su reclamo, a lo que el usuario se negó, persistiendo en exigir arbitrariamente, que el Libro de Reclamos le sea entregado directamente en sus manos y al interior de su vehículo, de donde no tuvo intención de descender y el que permaneció en todo momento estacionado frente a la ventanilla de cobro; ante tal situación y tras las infructuosas invitaciones para que su vehículo se mueva o para que el usuario pueda acercarse a oficina administrativa, el administrador accede a llevar el Libro de Reclamaciones hasta la cabina del vehículo del usuario para que éste redacte su reclamo y libere la vía, lo cual ocurre a las 11:56 horas del día 15.ENE.2024, posterior a lo cual el usuario permite continuar con el proceso de emisión del comprobante de pago del peaje y se retira..

QUINTO.- En EL INFORME se concluye que:

- Luego de la revisión de los hechos descritos por el usuario, se verifica que fue atendido en un tiempo razonable y dentro de lo permitido por el Contrato de Concesión que supervisa el REGULADOR.
- En cumplimiento del Contrato de Concesión, el Libro de Reclamos se encuentra a libre disposición de los Usuarios en todas las unidades de peaje, asimismo el artículo 16 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del REGULADOR menciona, “Las Entidades Prestadoras se encuentran obligadas a establecer una mesa de partes donde sus Usuarios puedan presentar sus reclamos.”, entiéndase por mesa de partes como un espacio físico donde se reciben y registran documentos.
- Por lo expuesto, la apreciación de no contar con personal suficiente para la atención del mismo generando retraso, no corresponde a los hechos ocurridos ya que si hubo personal que lo atendió en el tiempo exigido por el REGULADOR (53 segundos), asimismo cuando describe “el personal de administración demora más de 20 minutos en traer el libro de reclamo”, el usuario exigió que le lleven el Libro de Reclamos a su unidad vehicular a pesar que el CONCESIONARIO cuenta con un espacio físico en la oficinas administrativas de la

Unidad de Peaje Macusani para dicho fin, tal como lo indica el REGULADOR, y es la interpretación personal del usuario al respecto, que, arbitrariamente exige a que se le entregue el Libro de Reclamos y Sugerencias en la cabina de su vehículo para interponer su reclamo, ocasionando las demoras que menciona, por lo tanto, se sugiere que el reclamo sea declarado INFUNDADO..

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. JOSEF CHACON VILLAFUERTE en la Hoja de Reclamo N° EPMA 000104 del Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Macusni del Tramo 4; Azángaro – Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil -, de fecha 15 de enero del año 2024.

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, 02 de febrero del 2024.

**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).



ESTACIÓN DE PESAJE DE MACUSANI

OPPAJ-LR-029 / RV.00 / Abril.2022

HOJA DE RECLAMO N°:

EPMA N° 000104

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)

RESPONSABLE EN ESTACIÓN:	FIRMA:
<i>Amos Puno M</i>	<i>[Signature]</i>
FECHA Y HORA DE REGISTRO:	
15 / 01 / 24	11 : 56
(DIA) (MES) (AÑO)	(HORAS)

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: *Josef Chacon Villafuerte*  
 O RAZÓN SOCIAL (SOLO SI ES PERSONA JURÍDICA): *K 82 Avisac Cargo S.I.R.L.*

DOMICILIO EN QUE DESEA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN: *Jr Italia 569*

DISTRITO: *la victoria*  
 PROVINCIA: *Lima*  
 DEPARTAMENTO: *Lima*

DOCUMENTO N°:	DNI	TELÉFONOS (CELULAR Y/O FIJO):	CORREO ELECTRONICO (OPCIONAL):
<i>20609784203</i>	<input checked="" type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> C.E.	<i>98339307</i>	

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)

*Siendo el 15 de enero de 2024 a horas 11:15 aprox. el peaje no cuenta con personal suficiente para la atención del mismo generando retraso y no se puede llegar al bloqueo de vía que está en Ollacliea y el personal que de administración demora mas de 20 min en traer el libro de reclamo culminó el mismo a las 11:46*

FECHA:

*15, 01, 2024*  
(DIA) (MES) (AÑO)

*[Signature]*  
FIRMA DEL USUARIO