



IC-031125.JCS

San Isidro, 24 de febrero de 2025

Señor:
NILS ALI CALSINA TURPO
Choquecasi, Distrito San Antón, Provincia Azángaro y Departamento de Puno
Teléfono: 953234646
nilsalict@gmail.com

Presente.-

Asunto : Notificación de Resolución No. 002-2025/IC/GG/JCS del reclamo presentado en la Estación de Peaje San Antón

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 vuestro reclamo formulado el 10.FEB.2025 a través de la Hoja de Reclamo No. 000202 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación en la Estación de Peaje San Antón 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. 002-2025/IC/GGJCS, 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 otra particular, nos despedimos cordialmente.

Attachment

INTERSUR CONCESSIONES S.A.
Juan Carlos Saizedo Quevedo
Gerencia General

Calle Amador Merino Reyna 267 - Of. B02 - Urb. Jardín - San Isidro - Lima 27 - Tel. 712 2900
RUC N° 20511130124

RESOLUCIÓN N° 002-2025/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: NILS ALI CALSINA TURPO
- Documento de Identidad: D.N.I. 70650732
- Domicilio: CHOQUESANI, DISTRITO SAN ANTÓN, PROVINCIA AZÁNGARO Y DEPARTAMENTO DE PUNO
- Correo Electrónico: nilsalict@gmail.com
- Teléfono: 953234646

RECLAMO:

- El Reclamo consta en la Hoja de Reclamo N° EPSA 000202 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación de la Unidad de Peaje San Antón del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil de fecha 10 de febrero 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)	
<i>Realizar instación, del procedimiento en información al ciudadano, información clara para formar decisiones, mejorar capacitaciones y entrenamiento para evitar malas interpretaciones</i>	

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° EPSA 00202** de la Unidad de Peaje San Antón; 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° 002-2025-OSP-focc de fecha 20 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: “realizar instrucción del procedimiento en información al ciudadano, información clara para tomar decisiones mejorar capacitaciones y entrenamiento para evitar malas interpretaciones”, se refiere a lo siguiente:

- Según interacción verbal del reclamante con la persona encargada del libro de reclamaciones, el Sr. Nils Ali Calcina Turpo, reside en Antauta y la información errónea a la que hace alusión en su reclamo le habría sido proporcionada por los funcionarios de la Municipalidad de San Antón, quienes le habrían dado a entender que él, aun teniendo su domicilio en el distrito de Antauta, podría acceder al beneficio de suspensión temporal del pago de Peaje en la unidad de San Antón, lo cual no es conforme a los acuerdos suscritos entre la Población de San Antón y el MTC, situación insatisfactoria que le hizo presentar su reclamo.
- Como es de conocimiento para el reinicio del cobro de la unidad de peaje San Antón, que se dio desde el 10 de enero de 2025, el MTC suscribió un acuerdo con la población del distrito de San Antón, en la cual los pobladores del distrito accederán a la suspensión temporal del pago de la tarifa de peaje, para lo cual tendrán que registrarse con su DNI con residencia en San Antón.
- De esta forma los usuarios de distritos diferentes a San Antón no son beneficiarios de la mencionada suspensión y sí pueden acceder a la PCDT, para lo cual deben presentar su documentación en la municipalidad de su distrito para la gestión correspondiente, cabe indicar que la municipalidad distrital emitirá posteriormente una carta con la relación de beneficiarios y podrá ser entregada en el Peaje San Antón o Pesaje Ccatuyo para revisión de documentos y se proceda luego a enviarla al M.T.C. para su aprobación.
- Cabe indicar que, funcionarios de la Municipalidad de San Antón tienen conocimiento del empadronamiento a pobladores del distrito, tal como describe el Acta de Acuerdos de Autoridades de San Antón y de forma similar los funcionarios de la municipalidad de Antauta, conocen lo relacionados a la aplicación de la PCDT que corresponde a su distrito, no habiéndose presentado antes situaciones confusas como las relacionadas al presente reclamo.

QUINTO. - En EL INFORME se concluye que:

- Los hechos descritos y ocasionados al usuario, no provienen de información confusa o errónea brindada por el personal del Concesionario hacia el usuario reclamante, sino presumiblemente se debe a información de personal ajeno a la concesionaria.
- El Concesionario, tiene constante comunicación con los funcionarios de la Municipalidad de San Antón, por lo que les dirigirá una comunicación formal reiterando las condiciones y requisitos de la PCDT que le sea aplicable, dejando en claro que no se refiere a suspensión o exoneración alguna.
- Por lo tanto, de acuerdo a lo señalado en el presente documento, se sugiere declarar IMPROCEDENTE el reclamo registrado en el Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje San Antón.

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. NILS ALI CALSINA TURPO en la Hoja de Reclamo N° EPSA 000202 del Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje San Antón del Tramo 4; Azángaro – Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil -, de fecha 10 de febrero 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, 24 de febrero de 2025.

Atentamente,

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

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

INFORME N° 002-2025-OSP-focc		FECHA: 24 de febrero de 2025
ASUNTO:		Reclamo realizado en Peaje Macusani Folio EPSA N° 000202
DIRIGIDO A:		Ing. Gustavo Bustinza Mamani Jefe Senior de Tramo - Mantenimiento Vial y Operaciones
ELABORADO POR:		FÉLIX CUTY CURI Coordinador

I. ANTECEDENTES

1. 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.”
2. A inicios del año 2012, con la finalidad de evitar conflictos sociales, la Dirección General de Concesiones en Transportes -DGCT- analizo la posibilidad de implementar una Política Comercial de Descuentos Tarifarios a ser aplicados en los peajes de San Antón, Macusani y San Gabán.
3. Con fecha 09 y 16 de marzo de 2012, el Concesionario presenta las cartas IC-244/12.GEA e IC-272/12.FLM enviando las propuestas a la Política Comercial de Descuentos Tarifarios.
4. Con Oficio N° 028-12-GRE-OSITRAN de fecha 23 de marzo de 2012, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público -OSITRAN- comunica a la DGCT que, el Concesionario cumplió con los requisitos que establece el Reglamento General de Tarifas para aplicar la Política Comercial en la infraestructura vial del Tramo 4 de la IIRSA Sur.
5. Con Oficio N° 637-2012-MTC/25 de fecha 30 de marzo de 2012, la DGCT comunica se adopten las medidas correspondientes para implementar la PCDT en base al Oficio N° 028-12-GRE-OSITRAN emitido por el Regulador.
6. 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.



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

- 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.

7. El día lunes 10 de febrero de 2025, el señor Nils Ali Calcina Turpo con D.N.I. 70650732 y domiciliado en Choquesani, distrito San Antón, provincia Azángaro y departamento de Puno, asienta su reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencia del Peaje San Antón.

II. ANALISIS

1. Del contenido del reclamo impuesto por el usuario, se puede extraer que el reclamante expresa su malestar por información recibida.

4. DETALLE DEL RECLAMO, SUGERENCIA, RECURSO DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN DEL USUARIO <small>(Precisar concretamente y de manera objetiva los hechos y razones que sustentan el Reclamo, Sugerencia o Recurso Impugnatorio)</small>
<p><i>Realizar instrucción, del procedimiento en información al ciudadano, información clara para tomar decisiones mejoras capacitaciones y entrenamiento para evitar malas interpretaciones</i></p>

2. Es necesario mencionar que, respecto a lo descrito por el usuario en su reclamo: "realizar instrucción del procedimiento en información al ciudadano, información clara para tomar decisiones mejoras capacitaciones y entrenamiento para evitar malas interpretaciones", se refiere a lo siguiente:

- Al momento en que el usuario ingresa su reclamo, como se lee, éste no es concreto y objetivo; se tiene que según interacción verbal del reclamante con la persona encargada del libro de reclamaciones, el Sr. Nils Ali Calcina Turpo, reside en Antauta y la información errónea a la que hace alusión en su reclamo le habría sido proporcionada por los funcionarios de la Municipalidad de San Antón, quienes le habrían dado a entender que él, aun teniendo su domicilio en el distrito de Antauta, podría acceder al beneficio de suspensión temporal del pago de Peaje en la unidad de San Antón, lo cual no es conforme a los acuerdos suscritos entre la Población de San Antón y el MTC, situación insatisfactoria que le hizo presentar su reclamo.
- Como es de conocimiento para el reinicio del cobro de la unidad de peaje San Antón, que se dio desde el 10 de enero de 2025, el MTC suscribió un acuerdo con la población del distrito de San Antón, en la cual los pobladores del distrito accederán a la suspensión temporal del pago de la tarifa de peaje, para lo cual tendrán que registrarse con su DNI con residencia en San Antón.



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

- De esta forma los usuarios de distritos diferentes a San Antón no son beneficiarios de la mencionada suspensión y sí pueden acceder a la PCDT, para lo cual deben presentar su documentación en la municipalidad de su distrito para la gestión correspondiente, cabe indicar que la municipalidad distrital emitirá posteriormente una carta con la relación de beneficiarios y podrá ser entregada en el Peaje San Antón o Pesaje Ccatuyo para revisión de documentos y se proceda luego a enviarla al M.T.C. para su aprobación.
- Cabe indicar que, funcionarios de la Municipalidad de San Antón tienen conocimiento del empadronamiento a pobladores del distrito, tal como describe el Acta de Acuerdos de Autoridades de San Antón y de forma similar los funcionarios de la municipalidad de Antauta, conocen lo relacionados a la aplicación de la PCDT que corresponde a su distrito, no habiéndose presentado antes situaciones confusas como las relacionadas al presente reclamo.

III. CONCLUSIONES

- Los hechos descritos y ocasionados al usuario, no provienen de información confusa o errónea brindada por el personal del Concesionario hacia el usuario reclamante, sino presumiblemente se debe a información de personal ajeno a la concesionaria.
- El Concesionario, tiene constante comunicación con los funcionarios de la Municipalidad de San Antón, hará una comunicación formal reiterando las condiciones y requisitos de la PCDT que le sea aplicable, dejando en claro que no se refiere a suspensión o exoneración alguna.
- Por lo tanto, de acuerdo a lo señalado en el presente documento, se sugiere declarar IMPROCEDENTE el reclamo registrado en el Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje San Antón.

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



Atentamente,

FELIX CUTY CURI
 Operadora SURPERÚ S.A.



ESTACIÓN
DE PEAJE SAN ANTÓN



HOJA DE RECLAMO N°

EPSA N° 000202

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

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

RESPONSABLE EN ESTACIÓN:

Nayeli Sayda
Sanchez Ceancapu

FIRMA:

FECHA Y HORA DE REGISTRO:

10, 02, 25 (DIA) 06.25pm (MES) (AÑO)

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

O RAZÓN SOCIAL (SOLO SI ES PERSONA JURÍDICA)

Nils Ali Celsing Templo
choguesan

DISTRITO: San Antón
PROVINCIA: Azangaro
DEPARTAMENTO: Puno

DOMICILIO EN QUE DESEA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN:

DOCUMENTO N°:
70650732

DNI
 RUC
 C.E.

TELÉFONOS (CELULAR Y/O FIJO):
953234646

CORREO ELECTRÓNICO (OPCIONAL):

Nilsalict@gmail.com

- SI AUTORIZO EXPRESAMENTE A QUE LA RESOLUCIÓN ME SEA NOTIFICADA A LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADA,
 NO 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)

Realizar investigación, del procedimiento en información al ciudadano, información clara para tomar decisiones, mejorar capacitaciones y entrenamiento para evitar malas interpretaciones

10, 02, 2025
(DIA) (MES) (AÑO)

FIRMA DEL USUARIO

CONCESIONARIO