





IC-0178/24.JCS

Página 1 de 1

San Isidro, 12 de febrero de 2024

Señor:

GEMER ÑAHUI MARTINEZ

Pasaje – La Cultura S/N, distrito La Joya, provincia Tambopata y departamento de Madre De Dios

Teléfono: 997486670

Presente.-

Asunto : Notificación de Resolución No. 003-2024/IC/GG/JCS del reclamo presentado en la Estación de Peaje 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 vuestro reclamo formulado el 24.ENE.2024 a través de la Hoja de Reclamo No. 000105 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación en la Estación de Peaje de Macusani – Pte. Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur Perú – Brasil.

Al respecto, por medio de la presente se notifica la RESOLUCIÓN No. 003-2024/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).

Gemer Ñahui M
14114008
Rey 14/02/24

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

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

Asunto: Carta IC-0178-24 JCS Reclamo 105 peaje / Número: 2024-00247 / Fecha:
<https://intersur-tramo4.com/v/NmM1YWJK>

En caso ud no sea el destinatario de correo, por favor informar a mesadepartes@intersur.com.pe

Firmado por:
Juan Carlos Salcedo Quevedo
Motivo: Firma Digital
Fecha: 13/02/2024 12:39 PM -
05:00

RESOLUCIÓN N° 003-2024/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: GEMER ÑAHUI MARTÍNEZ
- Documento de Identidad: D.N.I. 44114008
- Domicilio: PSJ. LA CULTURA S/N, LA JOYA, TAMBOPATA, MADRE DE DIOS
- Correo Electrónico: NO CONSIGNADO
- Teléfono: 997486670

RECLAMO:

- El Reclamo consta en la Hoja de Reclamo N° EPMA 000105 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 24 de enero del 2024.
- **Contenido del reclamo:**

Por falla mecánica de la unidad e pedido el apoyo a la grua y no me auxiliaron por ese motivo no quiero pagar los dos peajes.

yo Gemer ÑAHUI MARTINEZ pido una exoneración de peajes por un tiempo de 3 meses

también pido que una grua particular e contratada y que me devuelva los gastos que e gastado.

FECHA: 24. 01. 24 _____ (DIA) (MES) (AÑO)

 FIRMA DEL 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. 9º 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 00105** 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° 003-2024-OSPFocc de fecha 09 de febrero 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:

- i. “por falla mecánica de mi unidad (vehicular) he pedido apoyo a la grúa y no me auxiliaron”, ante ello es necesario mencionar que, el mismo fue aclarado y notificado al usuario a través de la Carta No IC-0123/24.JCS (adjuntamos el documento) que corresponde a un reclamo anterior realizado por el usuario.
- ii. “exoneración de peajes por un tiempo de 3 meses” y
- iii. “una grúa particular he contratado y que me devuelva los gastos”, respecto a los numerales 2 y 3, aclaramos que, se basan en el reclamo anterior que fue aclarado y notificado en la Carta No IC-0123/24.JCS, el mismo que fue declarado INFUNDADO; por lo que el pedido no constituye en sí materia de reclamo por el servicio prestado por el Concesionario

Por otro lado, el objetivo del reclamo, es obtener un beneficio que es incompatible con el Decreto Ley N° 22467 y cuya atención constituiría una falta a legislación vigente.

QUINTO.- En EL INFORME se concluye que:

- El reclamo deriva la reiterada apreciación equivocada del usuario, respecto de la supuesta prestación inadecuada del servicio de grúa por parte del Concesionario, situación que es declarada como INFUNDADO conforme a la Resolución contenida en la Carta No IC-0123/24.JC, el mismo que fue desarrollado en el Numeral 5 del Antecedente del presente Informe, luego de la revisión de los hechos descritos por el usuario, y habiendo verificado que no hubo negativa a brindarle el servicio de atención conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión; por lo que el reclamo materia de análisis es IMPROCEDENTE.
- Atender la solicitud de exoneración del pago de tarifa del peaje para el vehículo del usuario, además de no constituir obligación ni competencia del Concesionario, es IMPROCEDENTE, por cuanto la Ley N° 22467 vigente a la fecha, excluye lo planteado por el usuario; por lo tanto, no constituye materia de reclamo.
- Por lo expuesto, siendo que los numerales i) y iii) del ANÁLISIS descritos en reclamo, en un caso derivan de un reclamo anterior que fuera declarado INFUNDADO y que el ítem ii) del ANÁLISIS referido a la exoneración del pago de la tarifa de peaje, no es materia de reclamo al no ser una competencia del Concesionario, se sugiere que el reclamo sea declarado IMPROCEDENTE.

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 IMPROCEDENTE el reclamo formulado por el Sr. GEMER ÑAHUI MARTÍNEZ en la Hoja de Reclamo EPMA N° 000105 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 24 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 discrepancia 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, 12 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).

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)

HOJA DE RECLAMO N°: EPMA N° 000105	
RESPONSABLE EN ESTACIÓN:	FIRMA:
FECHA Y HORA DE REGISTRO: 24 / 07 / 2024 10:32 AM (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

Gemer NATHI MARTINEZ

○ RAZÓN SOCIAL (SOLO SI ES PERSONA JURÍDICA):

DOMICILIO EN QUE DESEA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN:

PSJ - La cultura sin lugoya

DISTRITO:

 La Soya
Tumbapata

PROVINCIA:

DEPARTAMENTO: Madre de dios

DOCUMENTO N°:

DNI

RUC

C.E.

TELÉFONOS (CELULAR Y/O FIJO):

997486670

CORREO ELECTRÓNICO (OPCIONAL):

 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)

○ Por falla mecánica de la unidad e pedido el Apoyo a la grua y no me asistieron por eso no motivo no quiero pagar los dos peajes.

yo Gemer NATHI MARTINEZ pido una exoneración de peajes por un tiempo 3 meses

tambien pido que una grua particular contratado y que me devuelva los gastos que e gastado.

FECHA:

 26 / 07 / 24
(DIA) (MES) (AÑO)

FIRMA DEL USUARIO