

IC-1242/24.JCS

San Isidro, 13 de noviembre de 2024

Señor:
CARLOS ENRIQUE VERA CASTELLANOS
Jr. 04 de noviembre N° 360, Puno
carlocastelo@hotmail.com
Teléfono: 945881505
Presente.-

Asunto : Notificación de Resolución No. 005-2024/IC/GG/JCS del reclamo presentado en la Estación de Peaje San Gabán

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 29.OCT.2024 a través de la Hoja de Reclamo No. 000106 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación en la Estación de Peaje San Gabán – Pte. Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur Perú – Brasil.

Al respecto, por medio de la presente se notifica la RESOLUCIÓN No. 005-2024/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).

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-1242-24 JCS Reclamo 106 peaje / Número: 2024-01760 / Fecha:

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



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: 19/11/2024 11:40 AM - 05:00

RESOLUCIÓN No. 005-2024/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: Carlos Enrique Vera Castellanos
- Documento de Identidad: 01840987
- Domicilio: Jr. 04 de noviembre N° 360, Puno
- Correo Electrónico: carlocastelo@hotmail.com
- Teléfono: 945881505

RECLAMO:

- El Reclamo consta en la Hoja de Reclamo EPSG N° 000106 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación de la Estación de Peaje San Gabán del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil de fecha 29 de octubre del 2024.

- **Contenido del reclamo:**

4. DETALLE DEL RECLAMO, SUGERENCIA, RECURSO DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN DEL USUARIO
<p>(Precisar concretamente y de manera objetiva los hechos y razones que sustentan el Reclamo, Sugerencia o Recurso impugnatorio)</p> <p>Siendo una delegación de estudios no parece justo que el peaje cobre por usos que no la ocien en su totalidad. lo que no nos parece es que nos cobren 8.20 soles por usar la vía a 100 metros del peaje y volver a pagar al regreso de los 100 metros y volver a pagar cuando a bandoleros defraudan la ciudad de San Gabán.</p> <p>Por otro lado entiendo que Ttelcom puede hacer excepciones siendo el máximo funcionario lo considera aceptable. Aquí parece que no tienen criterio propio y se basan en los normas al 100% por lo que presento el reclamo al considerar un abuso cobrar el uso de vía aunque sea en 100 metros al salir o entrar del peaje (vía).</p>

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 descrito en la **Hoja de Reclamo EPSG N° 00106** de la Estación de Peaje San Gabán; por lo que corresponde emitir aclaraciones a lo descrito por el usuario sobre los hechos.

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° 006-2024-OSPF-0004 de fecha 04 de noviembre 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. *“Siendo una delegación de estudios nos parece justo que el peaje cobre por usufructuar la vía en su totalidad. Lo que no nos parece es que nos cobren 8.20 soles por usar la vía a 100 metros del peaje y volver a pagar cuando abandonemos definitivamente la ciudad de San Gabán.”*, ante ello es necesario mencionar que, en cumplimiento del Contrato de Concesión, el cuál en la cláusula 8.16 señala que: ***“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.”*** por lo tanto, la apreciación del usuario ante el cobro realizado carece de fundamento, el concesionario cumplió lo estipulado en el Contrato de Concesión.

“Por otro lado, en toda institución puede hacer excepciones cuando el máximo funcionario lo considera asequible. Aquí parece que no tienen criterio propio y se basan en las normas al 100%.” es necesario mencionar que las únicas excepciones realizadas son dadas a ***“Los vehículos utilizados para atender servicios de emergencia tales como ambulancia, bomberos o vehículos de la Policía Nacional, así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoyes, estarán exentos de cobro de acuerdo con lo señalado en el Decreto Ley N° 22467”***, cláusula 8.15 del Contrato de Concesión.

“Considero un abuso cobrar el uso de vía, aunque sea en 100 metros al salir o entrar del peaje (vía”. la cobradora al momento de transitar le informa al conductor del vehículo que, “el cobro del peaje es por cada paso que realice y si va a realizar algún trabajo pasando la vía podría estacionar su vehículo, realizar su gestión y no perjudicarse” a lo que el usuario ignora la sugerencia y continua su viaje, asimismo el trayecto que circulo no fueron los 100 metros mencionados.

QUINTO. - En **EL INFORME** se concluye que:

- La apreciación del usuario al cobro realizado en el Peaje San Gabán carece de fundamentos, limitándose a expresar su malestar por el cobro realizado.
- La tarifa cobrada en el peaje, se realizó de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión.
- Por lo expuesto, se sugiere declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado.

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 impuesto en la Hoja de Reclamo EPSG N° 000106 del Libro de Reclamos y Sugerencias de la Estación de Peaje San Gabán del Tramo 4; Azángaro – Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil -, de fecha 29 de octubre 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, 13 de noviembre 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).

	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. INAMBARÍ – AZÁNGARO	

INFORME Nº 006-2024-OSP-focc		FECHA: 04 de noviembre de 2024
ASUNTO:	Reclamo realizado en Peaje San Gabán Folio EPSG N° 000106	
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. 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.

3. El día martes 29 de octubre de 2024, el señor Carlos Enrique Vera Castellanos con D.N.I. 01840987 y domiciliado en Jr. 4 de noviembre N° 360, distrito y provincia de Puno, asienta su reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencia del Peaje San Gabán.



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

II. ANALISIS

1. Del contenido del reclamo impuesto por el usuario, se puede extraer que el reclamante expresa su malestar por el control y cobro realizado a su vehículo.

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)

*Quando una delegación de estudios no parece justo que el peaje cobre por usar y dejar la vía en su totalidad. Yo que no
no parece es que no tienen 820 soles para pagar la
vía a 100 metros del peaje y volver a pagar al regreso
de los 100 metros y volver a pagar cuando a bándolos
dejan únicamente la vía de San Gabán.
Por lo tanto todo el daño que se haga a excepciones
deben el máximo funcionario lo considera acceptable. Aquí parece
que no tienen el menor motivo y se basan en las normas al 100%
por lo que presento el reclamo al Concesionario un abuso
Cobrar el uso de vía aunque sea en 100 metros al
salir o entrar del peaje (vía).*

2. Es necesario mencionar que, respecto al malestar del usuario por el cobro realizado el 29 de octubre al vehículo con el cual transitaba, la cobradora al momento de transitar le informa al conductor del vehículo que, "el cobro del peaje es por cada paso que realice y si va a realizar algún trabajo pasando la vía podría estacionar su vehículo, realizar su gestión y no perjudicarse" a lo que el usuario ignora la sugerencia y continua su viaje, asimismo el trayecto que circulo no fueron los 100 metros mencionados.
3. Asimismo, mencionar que las únicas excepciones realizadas son dadas a "Los vehículos utilizados para atender servicios de emergencia tales como ambulancia, bomberos o vehículos de la Policía Nacional, así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoyes, estarán exentos de cobro de acuerdo con lo señalado en el Decreto Ley N° 22467", cláusula 8.15 del Contrato de Concesión.

III. CONCLUSIONES

- La apreciación del usuario al cobro realizado en el Peaje San Gabán carece de fundamentos, limitándose a expresar su malestar por el cobro realizado.
- La tarifa cobrada en el peaje, se realizó de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión.
- Por lo tanto, se sugiere declarar IMPROCEDENTE el reclamo registrado en el Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje San Gabán.

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

Atentamente,



FÉLIX CUTY CURI
Operadora SURPERÚ S.A.

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°:

EPSG N° 000106

RESPONSABLE EN ESTACIÓN:

Sayda Sanchez

FIRMA:



SL

FECHA Y HORA DE REGISTRO:

 29/10/24
(DIA) (MES) (AÑO)

 07:19
(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

Carlos Enrique Vaca Castellanos

O RAZÓN SOCIAL (SOLO SI ES PERSONA JURÍDICA):

DOMICILIO EN QUE DESEA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN:

DISTRITO:

Puno

PROVINCIA:

Puno

DEPARTAMENTO:

Puno

 DOCUMENTO N°:
01840987

 DNI:
RUC
C.E.

 TELÉFONOS (CELULAR Y/O FIJO):
945881505

CORREO ELECTRÓNICO (OPCIONAL):

carlo.castello@hotmail.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)

Siendo una delegación de estudios no parece justo que el peaje cobre por pesar la vía en su totalidad. Lo que no nos parece es que con 60m 8.20. solo pesar la vía a 100 metros del peaje y volver a pagar al regreso de los 100 metros y volver a pagar cuando abandonemos de nuevo la vía de San Juan, defraudándonos de forma sistemática la ciudad de San Juan, por otro lado en todo sentido cualquier excepción tiene el máximo funcionamiento lo considera aceptable. Aquí parece que no tienen criterio propio y se basan en los normas al 100% por lo que presento el reclamo al Concesionario en abuso cobrar el peso de vía aunque sea en 100 metros al salir o entrar del peaje (vía).

FECHA:

29/10/2024

(DIA) (MES) (AÑO)

FIRMA DEL USUARIO

CONCESIONARIO

Felix Cuty

De: postmaster@outlook.com
Para: carlocastelo@hotmail.com
Enviado el: martes, 19 de noviembre de 2024 11:55
Asunto: Entregado: Carta IC-1242/24JCS - Notificación de Resolución No. 005-2024/IC/GG/JCS del reclamo presentado en la Estación de Peaje

No suele recibir correo electrónico de postmaster@outlook.com. [Por qué es esto importante](#)

El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:

carlocastelo@hotmail.com (carlocastelo@hotmail.com)

Asunto: Carta IC-1242/24JCS - Notificación de Resolución No. 005-2024/IC/GG/JCS del reclamo presentado en la Estación de Peaje