

De: [Intersur](#)
A: jccasasal@gmail.com
Cc: [Felix Cuty](#)
Asunto: Carta IC-1492/25.JCS - Notificación de Resolución No. 011-2025/IC/GG/JCS del reclamo presentado en la Estación de Peaje Macusani.
Fecha: martes, 4 de noviembre de 2025 18:44:23
Archivos adjuntos: [Carta IC-1492-25 JCS Reclamo 109 peaje.pdf](#)
[image001.png](#)
[Resolución No 011-2025-IC-GG-JCS.pdf](#)

Estimado:

Nos dirigimos a ustedes, para adjuntarle la Carta IC-1492/25.JCS - Notificación de Resolución No. 011-2025/IC/GG/JCS del reclamo presentado en la Estación de Peaje Macusani.

Agradeceremos poder confirmar acuse recibo por este medio, quedamos a su disposición para cualquier aclaración y/o ampliación.

Cordialmente,



Calle Amador Merino Reina nro. 267 Int. 802 (piso 8) - San Isidro - Lima
Telf.: 01 712 2900 | mcastilla@intersur.com.pe | www.intersur.com.pe | Intersur Concesiones S.A.
Canales de denuncias - Línea ética:

- Ingresar al sitio web www.intersur.com.pe y dar clic en el botón "Línea Ética"
- Realizar vía telefónica al: (0800 71018)

San Isidro, 03 de noviembre de 2025

Señor:

JUAN CARLOS CASAS ALIAGA
Av. Alvizuri S/N, Ollachea, Carabaya, Puno
Teléfono: 927 798 581
iccasasal@gmail.com
Presente. -

- Asunto** : **Notificación de Resolución No. 011-2025/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 vuestro reclamo formulado el 21.OCT.2025 a través de la Hoja de Reclamo No. 000109 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación en la Estación de Peaje Macusani de la Red Vial Interoceánica Sur Perú – Brasil.

Al respecto, por medio de la presente se notifica la RESOLUCIÓN No. 011-2025/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).

Se adjunta:
Resolución No. 011-2025/IC/GG/JCS



RESOLUCIÓN No. 011-2025/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: Juan Carlos Casas Aliaga
- Documento de Identidad: 40716551
- Domicilio: Av. Alvizuri S/N, Ollachea, Carabaya, Puno
- Correo Electrónico: jccasasal@gmail.com
- Teléfono: 927798581

RECLAMO:

- El Reclamo consta en la Hoja de Reclamo N° EPMA 000109 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación de la Estación de Peaje Macusani del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil de fecha 21 de octubre 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)

En fecha: 21 de octubre del 2025, en el peaje macusani ollachea mi persona cancela el servicio de peaje pero me informan que no hay sistema y proceden a emitir boleto manual, se le pregunta a trabajadora el porque, solo me indico lo anterior anteriormente en otras fechas en el peaje solo hay una persona laborando para ambos sentidos. Si cobran el monto que es el más alto en relación a los peajes porque no cobraban otras personas, además la atención si bien es adecuada deja mucho que desear el sistema de peajes. Sugiero que se pueda cobrar esa cantidad deben tener una máquina más eficiente que permita el tránsito más fluido en ambas direcciones.

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 el Reglamento de Atención de



Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, (en adelante **EL REGLAMENTO**), para luego efectuar un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo.

SEGUNDO. - Que, el Art. 37° 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 EPMA N° 000109** de la Estación de Peaje Macusani; por lo que corresponde emitir aclaraciones a lo descrito por el usuario sobre los hechos.

TERCERO. - Que, en cumplimiento de los Artículos 38° y siguientes del REGLAMENTO, se procedió a efectuar el análisis y evaluación del Reclamo presentado, para lo cual se ha elaborado el INFORME N° 010-2025-OSP-focc de fecha 30 de octubre de 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:

“mi persona cancela el servicio de peaje, pero me informan que no hay sistema y proceden a emitirme boleta manual”, la emisión de una boleta o comprobante de pago manual ante una contingencia o falla del sistema de emisión electrónica es un procedimiento de respaldo que garantiza la entrega del comprobante de pago al usuario por el servicio brindado. En este caso, la concesionaria actuó emitiendo un comprobante manual para no interrumpir la transacción tal como menciona el procedimiento de contingencia de la SUNAT.

El INFORME menciona que, la SUNAT considera que un comprobante de pago en formato pre impreso se emite en una situación de contingencia, cuando por causas ajenas al emisor electrónico por determinación, es decir circunstancias excepcionales, no puede emitir sus comprobantes de pago de manera electrónica. (ejemplo: interrupción del servicio por un desastre natural).

También menciona que, la interrupción del sistema de peaje electrónico y la consecuente necesidad de emitir un comprobante manual se debió a un evento de Fuerza Mayor: 02 descargas eléctricas (rayos) consecutivas cayeron cercanos al perímetro de la Estación de Peaje Macusani, afectando los equipos e interrumpiendo el Sistema de Peaje. Esta situación se enmarca dentro del inicio de la temporada de lluvias y nevadas en el tramo, donde la altitud de la zona (Macusani y el peaje se encuentran a 4323 m.s.n.m.) hace que los sistemas electrónicos sean más susceptibles a estos fenómenos meteorológicos, incluso contando con protecciones adecuadas.

Asimismo, el usuario menciona que “anteriormente en otras fechas en el peaje solo hay una persona laborando para ambos sentidos” y “solicita un sistema más eficiente”. Este punto es una sugerencia de mejora en la operación y será trasladado a la Gerencia de Operaciones para que evalúen la dotación de personal, especialmente para cubrir ausencias temporales y para optimizar los procesos que permitan mantener la fluidez del tránsito en ambas direcciones.

Adicionalmente, respecto al monto de la tarifa de peaje menciona que, “se cobra el monto que es más alto en relación a los peajes”, la tarifa de peaje se establece y aplica de acuerdo con las

Cláusulas del Contrato de Concesión y la normativa vigente, por lo que el cobro realizado está amparado legalmente.

QUINTO. - En EL INFORME se concluye que:

- La apreciación del usuario respecto a la emisión de la boleta manual carece de fundamentos, ya que la concesionaria actuó conforme a un procedimiento de contingencia para respaldar el cobro realizado por el servicio de peaje.
- Sobre la eficiencia del sistema y la presencia de personal en las casetas, se considera una Sugerencia de Mejora Operacional, que será remitida al área responsable para su evaluación e implementación de acciones que garanticen la máxima fluidez del tránsito y la calidad del servicio en la Estación de Peaje Macusani.
- La tarifa cobrada en el peaje se realizó de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y lo aprobado por el REGULADOR.

Por lo tanto, se sugiere que el reclamo impuesto en el Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje Macusani 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,

SE RESUELVE:

PRIMERO. – DECLARAR INFUNDADO el reclamo impuesto en la Hoja de Reclamo EPMA N° 000109 del Libro de Reclamos y Sugerencias de la Estación de Peaje Macusani del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú - Brasil -, de fecha 21 de octubre del año 2025.

SEGUNDO. - DISPONER la notificación al reclamante 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 Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN:

- 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, 31 de octubre del 2025.

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° 010-2025-OSP-focc		FECHA: 30 de octubre de 2025
ASUNTO:	Reclamo realizado en el Peaje Macusani Folio EPMA N° 000109	
DIRIGIDO A:	Gustavo Bustinza Mamani Jefe Senior de Tramo - Mantenimiento Vial y Operaciones	
ELABORADO POR:	FÉLIX CUTY CURI	

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 DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS de OSITRAN en el Capítulo Segundo, artículo 37, 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;*
- 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.*
- i) Copia simple que acredite la representación*

Para el caso de los reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el RECLAMO.”



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

- El día martes 21 de octubre de 2025, el señor Juan Carlos Casas Aliaga con D.N.I. 40716551 y domiciliado en Av. Alvizuri S/N, Ollachea, Carabaya, Puno, asienta su reclamo en el Libro de Reclamos y Sugerencia del Pesaje Ccatuyo.

II. ANALISIS

- Del contenido del reclamo impuesto por el usuario, se puede extraer que el reclamante expresa su malestar porque el personal del peaje le informa que no hay sistema y proceden a emitirle boleto manual. formulando su reclamo basado en los hechos descritos.





	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	

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)

En fecha: 21 de octubre del 2020, en el peaje macusani obachea mi persona cancela el servicio de peaje pero me informan que no hay sistema y proceden a emitir boleto manual, se le pregunta a trabajadora el porque, solo me dicen lo anterior. Anteriormente en otras fechas en el peaje solo hay una persona laborando para ambos sentidos. Si cobran el monto que es el más alto en relación a los peajes porque no cobraban otras personas, además la atención si bien es adecuada deja mucho que desear el sistema de peajes. Sugiero que a una cobrar esa cantidad deben tener un sistema más eficiente que permita el tránsito más fluido en ambas direcciones.

2. Para responder al malestar del usuario al ser controlado, es necesario aclarar que se emitió el comprobante pre impreso como procedimiento de contingencia tal como lo estipula la SUNAT, el cual lo describe como *“cuando por causas ajenas al emisor electrónico por determinación, es decir circunstancias excepcionales, no puede emitir sus comprobantes de pago de manera electrónica. (ejemplo: interrupción del servicio por un desastre natural)”*.
3. Cabe precisar que, la interrupción del sistema de peaje electrónico y la consecuente necesidad de emitir un comprobante manual se debió a un evento de **Fuerza Mayor**: 02 descargas eléctricas (rayos) consecutivas cayeron cercanos al perímetro de la Estación de Peaje Macusani, afectando los equipos e interrumpiendo el Sistema de Peaje. Esta situación se enmarca dentro del inicio de la temporada de lluvias y nevadas en el tramo, donde la altitud de la zona (Macusani y el peaje se encuentran a 4323 m.s.n.m.) hace que los sistemas electrónicos sean más susceptibles a estos fenómenos meteorológicos, incluso contando con protecciones adecuadas.
4. Según describe el usuario en su reclamo, *“mi persona cancela el servicio de peaje, pero me informan que no hay sistema y proceden a emitirme boleto manual”*, como se describió anteriormente, la emisión de una boleta o comprobante de pago manual ante una contingencia o falla del sistema de emisión electrónica es un procedimiento de respaldo que garantiza la entrega del comprobante de pago al usuario por el servicio brindado. En este caso, la concesionaria actuó emitiendo un comprobante manual para no interrumpir la transacción tal como menciona el procedimiento de contingencia de la SUNAT.
5. Adicionalmente, el usuario menciona que *“anteriormente en otras fechas en el peaje solo hay una persona laborando para ambos sentidos”* y *“solicita un sistema más eficiente”*. Este punto es una sugerencia de mejora en la operación y será trasladado a la Gerencia de Operaciones para que evalúen la dotación de personal, especialmente para cubrir ausencias temporales y para optimizar los procesos que permitan mantener la fluidez del tránsito en ambas direcciones.
6. Respecto al monto de la tarifa de peaje menciona que, *“se cobra el monto que es más alto en relación a los peajes”*, la tarifa de peaje se establece y aplica de acuerdo con las Cláusulas del Contrato de Concesión y la normativa vigente, por lo que el cobro realizado está amparado legalmente.

	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	

III. CONCLUSIONES

- La apreciación del usuario respecto a la emisión de la boleta manual carece de fundamentos, ya que la concesionaria actuó conforme a un procedimiento de contingencia para respaldar el cobro realizado por el servicio de peaje.
- Sobre la eficiencia del sistema y la presencia de personal en las casetas, se considera una Sugerencia de Mejora Operacional, que será remitida al área responsable para su evaluación e implementación de acciones que garanticen la máxima fluidez del tránsito y la calidad del servicio en la Estación de Peaje Macusani.
- La tarifa cobrada en el peaje se realizó de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y lo aprobado por el REGULADOR.

Por lo tanto, se sugiere declarar INFUNDADO el reclamo N° 000109 registrado en el Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje Macusani.

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

Atentamente,



FÉLIX CUTY CURI
GRUPO SUR



ESTACIÓN DE PESAJE DE
MACUSANI

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

HOJA DE RECLAMO Nº **EPMA Nº 000109**

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: PUNO	FIRMA:
FECHA Y HORA DE REGISTRO: 21 / 10 / 25 03:41	
(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 **JUAN CARLOS CASAS DUOGO**

O RAZÓN SOCIAL (SOLO SI ES PERSONA JURÍDICA): _____

DOMICILIO EN QUE DESEA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN: **AV ALVIZURI S/N**

DISTRITO: **OLLACHEA**
PROVINCIA: **CARABOYA**
DEPARTAMENTO: **PUNO**

DOCUMENTO Nº:	<input checked="" type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> C.E.	TELÉFONOS (CELULAR Y/O FIJO):	CORREO ELECTRONICO (OPCIONAL):
40716551		927798581	jecasasal@gmail.com

SI 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)

NO

3. IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL (OPCIONAL)

NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE: _____ DOCUMENTO Nº: _____ 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)

En fecha: 21 de octubre del 2025, en el peaje macusani ollachea mi persona cancela el servicio de peaje pero me informan que no hay sistema y proceden a emitir boleto manual, se le pregunta a trabajadora el porque, solo me dicen lo anterior. Anteriormente en otras fechas en el peaje solo hay una persona laborando para ambos sentidos. Si cobran el monto que es el más alto en relación a los peajes porque no cobran otras personas, además la atención si bien es adecuada deja mucho que desear el sistema de peajes. Sugiero que si van a cobrar esa cantidad deben tener un sistema más eficiente que permita el tránsito más fluido en ambas direcciones.

FECHA: **21 / 10 / 25** FIRMA DEL USUARIO:

(DIA) (MES) (AÑO)

CONCESIONARIO