

RESOLUCIÓN N° 002-2014/IC/GOMV/MPR

VISTOS:

Vista, la Ficha N° 000019 del Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje San Gabán del Tramo 4; Azángaro –Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil, de fecha 18 de agosto del año 2014, que contiene el reclamo del señor **MARCOS ABEL CUNO PUMA**, identificado con DNI. N° 80373161, domiciliado en Av. Principal Puerto Manoa, quien manifiesta literalmente que: **“Me comunique hace más de 30 minutos reportando un accidente y central de emergencias no acude a las llamadas de emergencia, no hay predisposición para acudir a las llamadas de auxilio. Hay un herido en la vía carretera cerca a Llocllamayo”**.

Visto, el Informe Técnico N° 042-2014-OSP.OP.focc formulado por el área de Operaciones de OPERADORA SURPERU S.A., de fecha 20 de agosto de 2014.



INFORME TECNICO Nro. 042-2014-OSP.OP.focc		FECHA: 20-AGO-2014
ASUNTO:	RECLAMO N° 026-2014-PSGB	
DIRIGIDO A:	Eco. GERARDO GUERRERO ARIAS S. Jefe de Operaciones	
ELABORADO POR:	FELIX OSWALDO CUTY CURI Supervisor de Pesaje y Servicios	
REFERENCIA	FICHA NUMERO: 000019 DEL LIBRO DE RECLAMOS DE PEAJE SAN GABAN	

I. ANTECEDENTES
El día lunes 18AGO2014 el Sr. Marcos Abel Cuno Puma con D.N.I. 80373161, con domicilio en Av. Principal Puerto Manoa, se hace presente a la Estación de Peaje San Gabán y solicita el Libro de Reclamos y Sugerencias para poner su reclamo en dicho libro

II. ANALISIS

- El usuario al asentar su queja y datos personales en el Libro de Reclamos y Sugerencias, cumple con los requisitos mínimos para que el reclamo se declare admisible.
- El reglamento de Atención y Solución de Reclamos de INTERSUR Concesiones S.A. en el Capítulo Segundo, artículo 3°, menciona en el literal c) la materia en la cual el usuario puede presentar su reclamo, procediéndose a realizar el análisis de los mismos:
 - c)Reclamos relacionados con la calidad y la oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de INTERSUR CONCESSIONES S.A., conforme con los parámetros establecidos
- En parte del texto del reclamo menciona que **“Me comunique hace más de 30 minutos reportando un accidente y (la) central de emergencias no acude a las llamadas de emergencia, no hay predisposición para acudir a las llamadas de auxilio. Hay un herido en la vía carretera cerca a Llocllamayo.”**
- Después de la comunicación del usuario a la C.A.E., el operador de la C.A.E. activo las comunicaciones (P.N.P. y Centro de Salud) en los tiempos de atención estipulados según lo descrito en el contrato de concesión, tal como se detalla en el Informe N° 001-2014-CAE-OSP.lmm.
- Según el Contrato de Concesión cláusula 8.12, literal a) indica:
“... El CONCESSIONARIO deberá atender las solicitudes de emergencias y/o accidentes que hubieren ocurrido en el Tramo, a través de la Central de Emergencias, comunicando las mismas o derivando las solicitudes a la Policía Nacional del Perú, algún centro hospitalario, médico, polyclínico o similares, compañía de seguros, etc., según sea el caso.”

Así también el Anexo I, Sección 3, cláusula 7.19 indica:

“Es también obligación del CONCESSIONARIO dar atención en primera instancia a cualquier emergencia o accidente que le sean reportados directamente en sus oficinas o por comunicación telefónica o en la Central de Emergencias. La atención consistirá por lo menos en dar reporte telefónico a las autoridades policiales de la zona en la



que ocurrió la emergencia o accidente.”

- Se comunica al Área de Seguridad de la empresa para el apoyo y verificación respectiva del accidente reportado por el usuario.

III. CONCLUSIONES

- Se realizaron por parte de la Central de Emergencias, las comunicaciones a las entidades competentes (P.N.P. y Centro de Salud) para la atención del accidente reportado por el usuario.
- La Central de Emergencias no acude a las llamadas de emergencia ni de auxilio, solamente comunica o deriva las solicitudes a las autoridades correspondientes según sea el caso.

Por lo tanto consideramos que se cumplieron con las comunicaciones estipuladas en el Contrato de Concesión, considerando que el reclamo es infundado.

Atentamente,

Félix Osvaldo Cuty Curi
Supervisor de Pesaje y Servicios
Operadora SurPerú S.A.

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, aprobado por Resolución N° 017-2012-CD-OSITRAN., 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 de contacto, firma y los fundamentos de su reclamo; datos que el Reclamante ha consignado en la Ficha Número 000019; por lo que corresponde calificar positivamente el trámite del reclamo detallado en el introito de la presente Resolución.

TERCERO.- Que, el Artículo 1° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: INTERSUR CONCESIONES S.A., establece que: “**Se entenderá como sujeto del reclamo al USUARIO, con capacidad jurídica y legítimo interés que interpone un reclamo ante INTERSUR CONCESIONES S.A., sobre cualquiera de las materias contenida en el Art. 3° del presente reglamento**”, para emitir pronunciamiento de fondo es necesario determinar si los hechos argumentados se encuentran subsumidos dentro de los alcances de este artículo.

CUARTO.- Que, del contenido del reclamo podemos advertir que los argumentos esgrimidos por el reclamante, Sr. **MARCOS ABEL CUNO PUMA**, versan fundamentalmente sobre la falta de predisposición para acudir a las llamadas de auxilio. Este reclamo se encuentran dentro de los alcances del inciso c) del artículo 3° del Reglamento de Atención y Soluciones de Reclamos de la entidad Prestadora Intersur Concesiones S.A., “**Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de INTERSUR CONCESIONES S.A. conforme con los parámetros establecidos en el contrato de concesión.**”, conduciéndonos a emitir un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo.

QUINTO.- Que, el Contrato de Concesión en su Cláusula 8.12, literal a) señala que : “**..... El CONCESSIONARIO deberá atender las solicitudes de emergencias y/o accidentes que hubieren ocurrido en el Tramo, a través de la Central de Emergencias, comunicando las mismas o derivando las solicitudes a la Policía Nacional del Perú, algún centro hospitalario, médico, polyclínico o similares, compañía de seguros, etc., según sea el caso.**”

SEXTO.- Que, la cláusula 7.19 de la Sección 3 del Anexo I del Contrato de Concesión, indica que: “**Es también obligación del CONCESSIONARIO dar atención en primera instancia a cualquier emergencia o accidente que le sean reportados directamente en sus oficinas o por comunicación telefónica o en la Central de Emergencias. La atención consistirá por lo menos en dar reporte telefónico a las autoridades policiales de la zona en la que ocurrió la emergencia o accidente.**”



SETIMO.- Que, la empresa Operadora SURPERU S.A. en su informe técnico N° 042-2014-OSP.OP.focc emitido por el área de Operaciones, precisa que la Central de Emergencias realizó inmediatamente las comunicaciones a las entidades competentes (Policía Nacional del Perú y Centro de Salud) para la atención del accidente reportado por el usuario.

De conformidad con la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Ejecutivo 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 Ejecutivo N° 017-2012-CD-OSITRAN.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADO el reclamo formulado por el Sr. **MARCOS ABEL CUNO PUMA**, en la Ficha N° 000019 del Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje San Gabán del Tramo 4; Azángaro –Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil, el 18 de agosto del año 2014.

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.

San Gabán, 20 de Agosto del 2014.

INTERSUR CONCESIONES S.A.

.....
Ing. Manuel Pajuelo Rosales
Gerente de Operaciones y
Mantenimiento Vial