

## RESOLUCIÓN N° 001-2018/IC/GC/JVG

### VISTOS:

Vista, la Ficha N° 000020 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 26 de enero del 2018, que contiene el reclamo del señor **JAVIER VALERIANO QUISPE MAMANI**, identificado con D.N.I. N° 41019848, domiciliado a la altura del Puente Carolina, San Gabán, quien manifiesta literalmente que *“siendo las 10:30 de la noche del 25/01/2018 se suscitó un accidente con mi vehículo menor de Juliaca a San Gabán, donde encontré piedras en la vía, y se malogro o rompió el tanque de aire acondicionado y otros, llegando al peaje (San Gabán) doy el reporte y no se encontró con quien conversar o informar lo suscitado, es mas no sabían a quién informar. Tener más atención de las caídas de piedras, muchos más de repente tienen ese problema, hacer limpieza (no quisieron dar el cuaderno a esa hora)”*.


Visto, el Informe Técnico N° 001-2018-OSP.OP.focc formulado por el área de Operaciones de OPERADORA SURPERU S.A., de fecha 06 de febrero de 2018.

### 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-OSITRAÑ., 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 personales que el Reclamante ha consignado en la Ficha Número 000020; por lo que corresponde calificar positivamente el trámite del reclamo detallado en el introito de la presente Resolución.

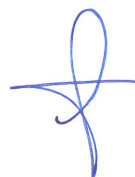
**TERCERO.-** Que, el Artículo 1° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: INTERSUR CONCESIONES S.A., establece que: **“Se entenderá como sujeto del reclamo al USUARIO, con capacidad jurídica y legítimo interés que interpone un reclamo ante INTERSUR CONCESIONES 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. **JAVIER VALERIANO QUISPE MAMANI**, versan fundamentalmente en 03 aspectos, el primero versa sobre el personal de peaje encargado, el cuál menciona el usuario que, llegando al peaje (San Gabán) da el reporte (sobre caída de piedras y accidente de su vehículo) y no se encontró con quien conversar o informar lo suscitado es mas no sabían a quién informar ; reclamo que la empresa Operadora SURPERÚ S.A. en su informe técnico N° 001-2018-OSP.OP.focc, emitido por el área de Operaciones, precisa que corroborando los hechos descritos por el usuario, con el audio y video de la caseta de peaje, se aprecia que el usuario llega a las 23:43 horas a la caseta de peaje con su vehículo, siendo atendido por la peajista, asimismo informa lo acontecido posteriormente al cobro de la tarifa de peaje, con ello demuestra que converso e informo lo sucedido en su trayecto por el tramo de la concesión, por lo tanto el reclamo no es fundado.

**QUINTO.-** Que, en el segundo aspecto del reclamo, versa sobre que el usuario solicita poner más atención de las caídas de piedras, muchos (usuarios) de repente tienen ese problema, solicita hacer limpieza (a la vía); la empresa Operadora SURPERU S.A. en su informe técnico N° 001-2018-OSP.OP.focc, emitido por el área de Operaciones, precisa que los eventos reportados (caída de piedras, caída de árboles, derrumbes y otros) por los usuarios que transitan por la vía, son comunicados a las peajistas y son derivados a la Central de Atención de Emergencias, para que comunique al Área de Mantenimiento Vial para su limpieza respectiva; antes de su paso del Sr. Javier Quispe Mamani por el peaje, no se tuvo reporte alguno de caída de piedras, asimismo el monitoreo y limpieza de la vía se realiza constantemente, así como también se realiza limpieza en diferentes puntos de la vía cuando ocurren eventos fortuitos reportados por los usuarios; para la atención de dichos eventos fortuitos existen procedimientos de seguridad que velan por la integridad física del personal que atienden los eventos (condiciones climatológicas adversas, oscuridad, manifestaciones sociales y otros que pueden representar un peligro hacia el trabajador), así también, el tiempo de atención ante la existencia de material suelto o existencia de obstáculos es de 24 horas, tal como se describe en los Parámetros de Condición y Servicialidad Exigibles, Apéndice 3 del Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano.

**SEXTO.-** Que, en el tercer aspecto del reclamo, versa sobre que no le quisieron dar el cuaderno a esa hora; la empresa Operadora SURPERU S.A. en su informe técnico N° 001-2018-OSP.OP.focc, emitido por el área de Operaciones, precisa que el video de la caseta de peaje muestra que el usuario no se acercó al área donde se encuentra el Libro de Reclamaciones, el cual está a disposición de los usuarios, asimismo, en la parte externa de cada caseta de cobro se encuentra un acrílico a la vista de los usuarios con la siguiente inscripción: "SEÑOR USUARIO, EL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS SE ENCUENTRA A SU DISPOSICIÓN EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS" y también se muestran los procedimientos a seguir ante reclamos de los usuarios y las ubicaciones de los mismos; tal es así que al día siguiente de ocurrido el evento el Sr. Javier Quispe Mamani se acercó a las oficinas administrativas y puso su reclamo en el Libro de Reclamaciones.



**SETIMO.-** 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. **JAVIER VALERIANO QUISPE MAMANI** en la Ficha N° 000020 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 26 de enero del año 2018.

**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, 07 de febrero del 2018.

**INTERSUR CONCESIONES S.A.**



.....  
**Ing. Jorge Velasquez Guevara**  
**Gerente de Concesión**

JVG/GGA/FCC/dca.