

RESOLUCIÓN N° 001-2019/IC/GC/OBF

VISTOS:

Vista, la Ficha N° 000008 del Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje Macusani del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú - Brasil, de fecha 02 de enero del 2019, que contiene el reclamo efectuado por el señor WILSTHERMAN TORRES QUISPE, identificado con D.N.I. N° 70463155, con domicilio en Av. Centenario N° 179, distrito de Macusani, provincia de Carabaya, departamento de Puno; quien manifiesta literalmente que ***“La falta de criterio de manejo (de la grúa) según donde se requiere el auxilio, y la falta de grúa en el peaje de Macusani ya que pagamos por el servicio en cada peaje y no hay todos los servicios de auxilio en el peaje de Macusani”***.

CONSIDERANDO:

Primero.- Que, la entidad prestadora – INTERSUR CONCESIONES S.A., a efectos de emitir pronunciamiento sobre los hechos materia de reclamo; en principio 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, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 9° de la norma antes citada, para que los usuarios de la vía ejerzan su derecho a interponer un reclamo, es necesario cumplir con algunos requisitos mínimos como son el brindar los datos para la identificación del reclamante: nombres y apellidos; número del documento de identidad; dirección domiciliaria, número de teléfono de contacto, firma y los fundamentos de su reclamo; los mismos que el Reclamante ha consignado correctamente en la Ficha Número 000008; por lo que corresponde admitir a trámite el reclamo detallado en la parte introductoria 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”***. En este escenario para emitir pronunciamiento sobre el fondo del reclamo, es necesario determinar si los hechos y los argumentos del usuario se encuentran subsumidos dentro de los alcances de este artículo.

Cuarto.- Que, haciendo un análisis del contenido del reclamo podemos advertir que el reclamo presentado por el usuario, Sr. **WILSTHERMAN TORRES QUISPE**, versa fundamentalmente sobre tres (03) aspectos: El primero de ellos está referido a una supuesta falta de criterio, la cual -según menciona el usuario- estaría determinada por un manejo incorrecto de la zona donde se requiere el auxilio.

Al respecto según se aprecia en el Informe Técnico N° 001-2019-OSP.OP.focc emitido por el Área de Operaciones de OPERADORA SURPERÚ S.A., se observa que corroborados los hechos descritos por el usuario, con la información proporcionada por la Central de Atención de Emergencias, así como el reporte del operador de la grúa; el usuario se comunicó desde el Poste SOS ubicado en el km. 220.165 de la Carretera Interoceánica Sur (lugar exacto de la ubicación de su vehículo); cuyo centro poblado más cercano corresponde al distrito de Ollachea (km. 233). Ante dicha solicitud de auxilio para el vehículo del usuario, se deriva el pedido de atención a la grúa cuya ubicación es la más cercana al poblado de Ollachea, circunstancia demuestra que la grúa enviada para su atención, fue coordinada según los criterios de atención señalados en el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano, el cuál menciona: "... El traslado de vehículos tanto livianos como pesados, se efectuará hasta el poblado, ciudad o taller más cercano a una distancia no mayor a 100km al lugar de la ocurrencia del desperfecto o accidente."

Siendo ello así, teniendo en cuenta la ubicación del vehículo del usuario (Km 220+165) se verifica que el centro poblado más cercano dicho punto, se encuentra a sólo 13km de distancia y corresponde al distrito de Ollachea- Km 233. Por tanto, podemos descartar cualquier imputación referida a alguna falta de criterio en la atención del llamado de auxilio efectuado por el reclamante.

Quinto.- El segundo aspecto del reclamo presentado, se refiere a una supuesta falta de grúa que se encuentre ubicada en el Peaje de Macusani (Ubicada en el Km 182), ya al modo de ver del usuario, estando a la presencia de las estaciones para el cobro de Peaje; entiende que en cada una de las referidas estaciones, debería ubicarse un camión grúa para la atención de emergencias.

Al respecto, debemos precisar al reclamante que el cobro del peaje es una obligación contractual del concesionario que no sólo sirve para solventar el servicio de auxilio mecánico de los usuarios, sino también del mantenimiento general de la vía; y por tanto es independiente de la ubicación estratégica que se pueda disponer para las grúas que prestan auxilio a los usuarios de acuerdo a su ubicación en la Concesión. Asimismo, creemos importante destacar que se debe tener en cuenta además que la concesión vial a nuestro cargo, tiene una extensión de más de 300km, dentro de las cuales, la ubicación de los camiones grúa también depende de otros servicios que pudieran estar presentándose en cada oportunidad. Sin perjuicio de ello y en el caso de que alguna de las grúas se hubiese encontrado en la referida estación de peaje de Macusani -Ubicada a Km 38 de donde se encontraba el reclamante- (o cerca de ésta), el traslado de su vehículo ofrecido por la grúa siempre se hubiera realizado al centro poblado de Ollachea por ser el más cercano, y que está a sólo 13km del Lugar donde se encontraba el usuario.

Sexto.- Finalmente, el tercer aspecto del reclamo, está referido al hecho de que supuestamente no habría todos los servicios de auxilio en el Peaje Macusani. Al respecto en el Informe Técnico N° 001-2019-OSP.OP.focc, emitido por el Área de Operaciones OPERADORA SURPERU S.A., se precisa que los servicios gratuitos que provee el concesionario a favor los usuarios que transitan por el peaje son los estipulados en el Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano son los siguientes:

- Central de Atención de Emergencias, que funciona durante las 24 horas de todos los días de año.
- Servicios de Emergencia de auxilio mecánico y grúa para vehículos que hubieren resultado averiados en la vía. El traslado de vehículos tanto livianos como pesados, se efectuará hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano, al lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente.
- Sistema de comunicación de emergencia en tiempo real.
- Servicios higiénicos, en las unidades de peaje y estaciones de pesaje.

Sétimo.- Teniendo en cuenta los fundamentos descritos en anteriormente, 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. **WILSTHERMAN TORRES QUISPE** en la Ficha N° 00008 del Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje Macusani del Tramo 4; Azángaro – Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil -, de fecha 02 de enero del año 2019.

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 enero del 2019

INTERSUR CONCESIONES S.A.

.....
Ing. Oscar M. Bandeira Filho
Gerente de Concesión

OBF/GBM/FCC/dca.