

Carta No. 19-1284-IC-V

San Gabán, 27 de noviembre de 2019

Señores:

Jhonatan Hiroshi Tinajero Mamani

Jirón Cerro de Pasco N° 296, Urb. La Capilla, Juliaca, Puno

Telf. 941 952 040 – 932 126 023

Presente.-

Asunto : Notificación de Resolución N° 005-2019/IC/GC/OBF

De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos a usted, en atención a su reclamo formulado a través Ficha N° 0000003 del Libro de Reclamos y Sugerencias el 15.NOV.2019 en Estación de Peaje San Antón.

Al respecto, le notificamos la Resolución N° 005-2019/IC/GC/OBF, mediante la cual se declara infundado su reclamo formulado en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Estación de Peaje de San Antón del Tramo 4; Azángaro – Pte. Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur Perú – Brasil.

Sin otro particular, me despido con grato aprecio y consideración.

Atentamente,


INTERSUR CONCESIONES S.A.



Ing. Oscar Bandeira Filho
Gerente de Concesión

GC/AC/OYM

Adj.: - Resolución N° 005-2019/IC/GC/OBF (03 folios)
- Ficha N° 0000003 del Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje San Antón (01 folio)



02422432
Marlene I. Montes U. Lea - 8.40 AM
Hora.
Fecha 30/11/19
(fira)



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: SAN ANTON

Nombres y Apellidos: <u>Jhonatan Hiroshi Tinajeros Mamani</u>	Ficha Número: <u>0000003</u>
Razón Social: <u>Corporación Andino Contratistas Generales SAC</u>	Fecha: <u>15-11-2019 20:46</u>
Dirección: <u>45994228</u>	Recibo por: <u>Behase H.</u>
Dirección: <u>Jr. atahualpa 272 - La Capilla</u>	
Cómo Electrónico: <u>Jhonatan_118@hotmail</u>	
Teléfono: <u>941952040 - 932126023</u>	
Firma: <u>[Firma]</u>	

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible

Siendo las horas 3:10 PM del día 15 noviembre del 2019 Hago Presente del reclamo del mal servicio por parte de INTERSUR donde pedi el servicio para remolque de mi unidad ya que quede varada en la carretera Juliaca - Macusani, una vez asistido el remolque con placa C2H-945 donde el conductor ~~se~~ cuando le pedi que me haga el servicio para que me remolque de retorno donde tenia mas factibilidad para mi apoyo se paso a negarse porque segun el señor tenia ordenes de su jefe al mando donde dijo que el unico punto que podia hacerme el servicio es macusani para lo cual tambien el estaba de retorno para el punto de Pesaje y le pedi que mi hiciera el servicio para pesaje y se nego dejandome varado en la carretera sin brindarme el apoyo que se lo requiri, y siendo las horas 20:40 en el peaje san anton por lo cual me vine por mis propios medios el remolque.

Observaciones:

Otras direcciones: Jr. Cerro de Pasco # 296 urb.-la capilla
Juliaca
correo: ee.sagua@gmail.com.

RESOLUCIÓN N° 005-2019/IC/GC/OBF

VISTOS:

Vista, la Ficha N° 0000003 del Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje San Antón del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú - Brasil, de fecha 15 de noviembre de 2019, que contiene el reclamo del señor JHONATAN HIROSHI TINAJERO MAMANI, identificado con D.N.I. N° 45994228, domiciliado en jirón Cerro de Pasco N° 296, Urb. La Capilla, Juliaca, Puno, quien manifiesta literalmente que ***“Siendo las horas 3:10 pm del día 15 de noviembre del 2019 hago presente del reclamo del mal servicio por parte de INTERSUR donde pedí el servicio para remolque de mi unidad ya que quede varado en la carretera Juliaca – Macusani, una vez asistido el remolque con placa C2H-945 donde el conductor cuando le pedí que me haga el servicio para que me remolque de retorno donde tenía más factibilidad para mi apoyo se pasó a negarse porque según el señor tenía ordenes de su Jefe al mando donde dijo que el único punto que podía hacerme el servicio es Macusani para lo cual también él estaba de retorno para el punto de pesaje y le pedí que me hiciera el servicio para pesaje y se negó dejándome varado en la carretera sin brindarme el apoyo que se le requerí y siendo las horas 20:40 en el peaje San Antón por lo cual me vine por mis propios medios el remolque”***.

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 personales que el Reclamante ha consignado en la Ficha Número 0000003; 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. **JHONATAN HIROSHI TINAJERO MAMANI**, versan fundamentalmente en cuatro aspectos, los cuales han sido detallados en el Informe Técnico N° 005-2019-OSP.OP.focc, del área de Operaciones de Operadora Surperú S.A. (en adelante el “INFORME”).

QUINTO.- Que, el primero versa sobre el mal servicio, donde señala lo siguiente: *“mal servicio por parte de INTERSUR donde pedí el servicio para remolque de mi unidad ya que quedé varado en la carretera Juliaca – Macusani”*. De acuerdo al INFORME se precisa que corroborando los hechos descritos por el usuario, con la información proporcionada por la Central de Atención de Emergencias, el usuario se comunicó telefónicamente a las 13:26 del 15 de noviembre de 2019, el usuario reportó la falla mecánica de su vehículo que se encontraba aproximadamente a 10 kilómetros de la localidad de Macusani del abra Oquepuño, asimismo se informó al usuario que la grúa se encontraba atendiendo un evento, por lo que al terminar dicha atención se estaría acercando la grúa, aproximadamente en 1 hora, también se le pidió al usuario que espere cerca de su unidad a lo cual el usuario accede a esperarlo.

En esta parte de la conversación telefónica inicial, no se percibe ninguna mala atención hacia el usuario de parte de nuestro operador de la C.A.E., por lo tanto, esta afirmación del usuario es infundada.

SEXTO.- Que, en el segundo aspecto del reclamo, versa sobre que el usuario menciona que el conductor de la grúa se negó a apoyarlo; de acuerdo al INFORME se precisa que el usuario inicialmente solicitó remolcarlo hacia Juliaca, motivo por el cual el operador le explicó que en aplicación del procedimiento estipulado en el Contrato de Concesión, el cual dispone las condiciones de la atención de eventos ocurridos, el servicio no podría realizarse porque el remolque es hacia el poblado más cercano, es decir, para el presente caso era la localidad de Macusani a 11.5 kilómetros del evento; el usuario se negó a ser remolcado a la localidad de Macusani, señalando que su vehículo era nuevo y tenía seguro vehicular, por lo que tenía que ser atendido en un taller específico. Asimismo, luego de la explicación dada por el Operador de Grúa, el usuario solicitó que se remolcado a otras localidades (San Antón, Ajoyani o Antauta) alejadas del punto donde se encontraba averiado.

El Operador de Grúa no se negó a atender al usuario, pero le explicó que, en aplicación del procedimiento estipulado en el Contrato de Concesión, el remolque se realizara al lugar más próximo de donde se ubica el vehículo averiado que es la localidad de Macusani, la negativa de ser llevado al lugar más próximo es la del usuario y que solicitó a otras localidades más alejadas del lugar de la ocurrencia, por lo tanto, la apreciación del reclamante es infundado.

SETIMO.- Que, en el tercer aspecto del reclamo, versa sobre que por órdenes el servicio a su vehículo averiado será a la localidad de Macusani; de acuerdo al INFORME se precisa que las indicaciones y capacitaciones que se le imparte al personal de la C.A.E. se le hace hincapié acatar las responsabilidades que se tiene en el Contrato de Concesión y los tiempos de atención que debemos brindar al usuario, en el cuál uno de los puntos que refiere el Contrato de Concesión firmado con el Estado Peruano menciona en la cláusula 8.12 literal b) que ***“El traslado de vehículos tanto livianos como pesados, se efectuará hasta el poblado, ciudad o taller más cercano, a una distancia no mayor a 100 km, al lugar de la ocurrencia del desperfecto o accidente”***.

Teniendo en cuenta la ubicación del vehículo del usuario (km 170+500), se verifica que el centro poblado más cercano a dicho punto se encontraba a 11.5 km de distancia; y correspondía a la localidad de Macusani (km. 182+000), por lo tanto, la afirmación del usuario es infundada.



OCTAVO.- Que, en el cuarto aspecto del reclamo, versa sobre que pidió el servicio a otro punto y el Operador de Grúa se negó dejándolo varado en la carretera; de acuerdo al INFORME se precisa que el lugar mencionado por el usuario es un lugar alejado y es la base donde se encuentra detenida la grúa para prestar servicio a los usuarios que lo soliciten, lugar donde no hay comunicación telefónica, servicios públicos, talleres u otras facilidades que le permitan al usuario hacer coordinaciones o reparar su vehículo averiado.

Asimismo, como el usuario solicitaba que se le remolque a otra localidad más alejada y se negaba a ser remolcado a Macusani, el Operador de Grúa le comunicó al usuario que se procedería a retirarse ya que se negaba a ser remolcado a la localidad más cercana, por lo tanto, la afirmación del usuario es infundada.

NOVENO.- 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. **JHONATAN HIROSHI TINAJERO MAMANI** en la Ficha N° 0000003 del Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje San Antón del Tramo 4; Azángaro – Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil -, de fecha 15 de noviembre 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, 25 de noviembre de 2019

INTERSUR CONCESIONES S.A.


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

OBF/GBM/FCC/dca.