

**Carta No. 20-155-IC-V**

San Gabán, 31 de julio de 2020

Señora

**Maximo Yovani Lino Mercado**

Jiron Puno N° 100 Macusani

Presente.-

**Asunto:** Notificación de Resolución N°004-2020-IC-GC-OBF

**Referencia:** Ficha N° 000012 del Libro de Reclamos y Sugerencias de fecha 18 de julio 2020.  
Reclamo presentado en la Unidad de Peaje Macusani

Estimado señor:

Nos dirigimos a usted, en relación al reclamo expresado en el asunto, el cual está fundado básicamente en la demora en el trámite realizado para la Afiliación a la Política Comercial de Descuentos Tarifarios en la unidad de Peaje de Macusani.

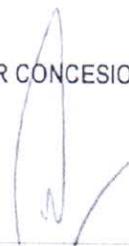
Al respecto, hacemos de su conocimiento, que de acuerdo a la revisión realizada, su expediente presentado a la Municipalidad Provincial de Carabaya, fue posteriormente remitido a la Unidad de peaje de Macusani el día 13 de marzo 2020, cuando nuestro personal examinó detalladamente su expediente junto a otros recibidos, para la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos por la política y su aprobación por el MTC, tras ello se hallaron observaciones en la documentación presentada; observaciones que debían ser subsanadas para su envío al MTC y así dar continuidad al trámite regular; sin embargo, como es de su conocimiento el día 15 de marzo, el Estado Peruano, decretó el Estado de Emergencia Nacional (cuarentena) con la indicación de la paralización de todas las actividades no esenciales, tanto Públicas como Privadas, estado que se prolongó hasta el 30 de junio, motivo por el cual nos vimos impedidos de enviar los expedientes observados en los plazos establecidos; situación que a la fecha se viene regularizando en coordinación con los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Carabaya, por lo que su expediente luego de ser entregado a la mencionada Municipalidad, ha retornado a nuestras oficinas y está siendo encaminado para completar el trámite solicitado, dentro de los plazos regulares.

Dadas las circunstancias que concurren en la actualidad, esperamos que lo indicado sea satisfactorio, más sin perjuicio de ello, puede Ud. apelar a la segunda instancia, conforme lo establece el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Tramo 4 Azángaro-Puente Inambari, mencionado.

Sin otro particular, saludamos a usted cordialmente.

Atentamente,

INTERSUR CONCESIONES S.A.



Ing. Oscar Bandeira Filho  
Gerente de Concesión

GC/AC/OYM

Se adjunta: - Ficha N° 000012 del Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de peaje de Macusani (01 folios)  
- Resolución N° 004-2020-IC-GC-OBF (02 folios)

Recibido  
01/08/20  
01699348

## RESOLUCIÓN N° 004-2020/IC/GC/OBF

### VISTOS:

Vista, la Ficha N° 000012 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 18 de julio del 2020, que contiene el reclamo del señor **MÁXIMO YOVANI LINO MERCADO**, identificada con D.N.I. N° 01699346, domiciliado en Jirón Puno N° 100 Macusani, quien manifiesta literalmente que ***“El día de hoy me encuentro en el Peaje de Macusani y me doy con la sorpresa que mi trámite de la tarifa diferenciada no se realizó porque lo trámite en el mes de febrero como persona natural y que fue la condición el cierre de las carreteras aledañas para el paso de peaje lo cual me causa mucha indignación que a la fecha no se realizó el trámite correspondiente los que circulamos vamos a las comunidades nos vemos perjudicados”***

Visto, el Informe N° 017-2020-OP-SUP-FMR formulado por el área de Operaciones de OPERADORA SURPERU S.A., de fecha 23 de julio de 2020.

### 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 00001; 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.-** El Concesionario en su condición de Organización representativa en el tramo, cumple con recibir y enviar los expedientes de los usuarios que desean acogerse a la Política Comercial de Descuentos Tarifarios como apoyo a las Municipalidades de Carabaya, San Gabán y San Antón, para la pronta gestión de la documentación que debe ser remitida a la ciudad de Lima con destino al Concedente representado por el MTC, en sus oficinas de Lima quien es la entidad competente para el VoBo y Aprobación de este beneficio para el usuario; por lo tanto no es responsabilidad del Concesionario el que se presenten demoras en dicho trámite, más aún considerando la situación de Emergencia Nacional que se presenta en el Perú desde el 15 de marzo de 2020 y las consiguientes interrupciones del normal desarrollo de las actividades no consideradas como esenciales; situación que corresponde a lo indicado

en el inciso d) del artículo 13 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora "INTERSUR Concesiones S.A. referente a la declaración de improcedencia de los reclamos, que a la letra dice "d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto", motivo por el cual este reclamo se declara IMPROCEDENTE.

**QUINTO.-** 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 IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por la Sr. **MÁXIMO YOVANI LINO MERCADO** en la Ficha N° 000012 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 18 de julio del año 2020.

**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, 31 de julio del 2020.

INTERSUR CONCESIONES S.A.



---

Ing. Oscar Bandeira Filho  
Gerente de Concesión

OBFG/BM.



**LIBRO DE RECLAMOS  
Y SUGERENCIAS**

Unidad de Peaje: .....

Nombres y Apellidos:	Maximo Yovani Lino Norcucha	Ficha Número:	000012
Razón Social:		Fecha:	18-07-20
Doc. Identidad:	01699348	Recibido por:	Federico Pinto Gamarse.
Dirección:	Jr. Puno N° 100		
Correo Electrónico:	mlnom@hotmail.com,		
Teléfono:	950297508		
Firma:	<i>[Signature]</i>		

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible

El día de hoy me encuentro en el peaje Pacusani y me doy con la sorpresa de que mi tramite de la Tarifa diferenciada, no se realizó pese que lo tramite en el mes de febrero como persona Natural y que fue la condición del sistema de las carreteras de daños para el pago de peaje local me cobraron mucha indignación que a la fecha, no se realizó ni un tramite correspondiente los que circulamos, tanto a las comunidades no vemos persuadidos.

*[Signature]*  
01699348

Observaciones: