

**Carta No. 21-121-IC-V**

Uruhuasi, 19 de febrero de 2020

Señor:

**ALFONSO ULISES CARI LAURA**

e-mail: [divoalfito@hotmail.com](mailto:divoalfito@hotmail.com)

Teléfono: 988-608-089

Jr. Jose Maria Eguren No. 1061, Juliaca - San Román - Puno

Presente.-

Asunto : Notificación de Resolución 002-2021/IC/GC/OBF

Referencia : a) Ficha No. 000021 del Libro de Reclamos y Sugerencias del 05.FEB.2021;  
b) Contrato de Concesión del Tramo Vial No. 4 Azángaro – Inambari del Proyecto Corredor Vial interoceánico Sur, Perú – Brasil.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos a usted, en atención al reclamo formulado en la Ficha No. 000021 del libro de Reclamos y Sugerencias efectuado el 05.FEB.2021 en la unidad de Peaje San Gabán del Tramo 4; Azángaro – Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur Perú – Brasil, donde indico lo siguiente: i) Que no se le informara mediante comunicado que la vía se encontraba cerrado, ii) Que no se le presentara el Plan de Contingencias y iii) Se le devuelva el pago de peaje tanto de ida como de vuelta.

Al respecto, le informamos lo siguiente: i) Nuestro plazo contractual para recuperar la transitabilidad de la vía es de 06 horas, lo cual se cumplió en el caso del evento señalado en su reclamo, ii) La emisión y exposición de un Plan de Contingencias no está contemplado como una obligación contractual del Concesionario y iii) Con relación a la devolución del pago de peaje realizado, tanto de ida como de vuelta, no procede esto por lo indicado en el Contrato de Concesión en la sección VIII Explotación de la Concesión, Clausula 8.16 que a la letra dice:

8.16.- El cobro de la Tarifa será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al Usuario de la carretera que no se encuentre exento de pago, por el derecho de paso en las unidades de peaje indicadas en la Cláusula 8.14.

En ese sentido, mediante la presente le notificamos la Resolución No. 002-2021/IC/GC/OBF, que resuelve declarar infundado su reclamo formulado en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Estación de Peaje San Gabán. Sin perjuicio de lo expresado, usted puede apelar a la segunda instancia conforme lo establece el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Tramo 4 Azángaro - Puente Inambari.

Sin otro particular, nos despedimos cordialmente.

Atentamente,


INTERSUR CONCESIONES S.A.

  
Ing. Oscar Bandeira Filho  
Gerente de Concesión

GC/AC/OYM

Adj.: Resolución No. 002-2021/IC/GC/OBF (2 Folios)

Ficha No. 000021 del Libro de Reclamos y Sugerencias (1 Folio)

  
02307077  
Nancy Angelica Cari Laura  
20-02-2021  
Hermana

## RESOLUCIÓN N° 002-2021/IC/GC/OBF

### **VISTOS:**

Vista, la Ficha N° 000021 del Libro de Reclamos y Sugerencias del Peaje San Gaban del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú - Brasil, de fecha 05 de febrero del 2021, que contiene el reclamo del señor ALFONSO ULISES CARI LAURA, identificado con D.N.I. N° 80492077, domiciliado en el Jirón Jose María Eguren N° 1061 Juliaca - Puno, quien manifiesta literalmente que *"En el peaje ubicado a casi 1 km del distrito San Gaban, donde NO se visualiza un comunicado donde advierte que la vía este cerrada. Cuando solicitamos su plan de contingencia presumiblemente NO cuenta con su PLAN DE CONTINGENCIA, hecho que debe ser motivo de investigación y su posterior sanción a dicha empresa INTERSUR.*

*Cuando hacemos uso de la vía y queremos la solución, No se nos explica adecuadamente. Tampoco existe una advertencia física donde señale que la vía esté en mal estado y normal siguen cobrando y nos cobró tanto de avanzar 03 a 05 Km en la ruta San Gaban – Ollachea. El plan de contingencia o emergencia debe ser socializado con los usuarios de forma justa y reclamo que se nos devuelve el monto que pagamos que es de 6.80 tanto de ida y de vuelta".*

**Visto**, el INFORME N° 004-2021-OP-SUP-FMR formulado por el área de Operaciones de OPERADORA SURPERU S.A., de fecha 15 de febrero del 2021.

**Visto**, el INFORME N°01-2021-GBM-OSP formulado por el área de Mantenimiento Vial de OPERADORA SURPERU S.A., de fecha 16 de febrero del 2021.

### **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 el 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 00021; 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. ALFONSO ULISES CARI LAURA, versan fundamentalmente, según lo

señalado, en que no se informó mediante un comunicado que la vía se encontraba cerrada, asimismo no se le presentó el Plan de Contingencia, el cual fue solicitado, y finalmente solicita la devolución del pago de peaje, tanto de ida como de vuelta.

**QUINTO.** - Se señala que el Concesionario tomó conocimiento de la ocurrencia de un evento en el Km 279 de la vía Interoceánica Sur Tramo 4, a horas 6:10 am que había interrumpido la transitabilidad, situación que fue atendida de forma inmediata recuperando la transitabilidad a horas 8:15 am, dando cumplimiento a los alcances contractuales al respecto.

**SEXTO.** - La emisión de un Plan de Contingencia no está contemplado como una obligación en el Contrato de Concesión establecido entre el Ministerio de Transportes y la Empresa INTERSUR Concesiones.

**SÉPTIMO.** - En cuanto a la devolución del pago de la tarifa de peaje, tanto de ida como de vuelta, en nuestro Contrato de Concesión en la Sección VIII, Explotación de la Concesión, Clausula 8.16, se establece "8.16.- *El cobro de la Tarifa será por derecho de paso, lo que implica que se cobrará al Usuario de la carretera que no se encuentre exento de pago, por el derecho de paso en las unidades de peaje indicadas en la Cláusula 8.14.*"; motivo por el cual, la devolución del pago no procede.

**OCTAVO.-** 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. ALFONSO ULISES CARI LAURA en la Ficha N° 000021 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 05 de febrero 2021.

**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, 17 de febrero 2021.

INTERSUR CONCESIONES S.A.



Ing. Oscar Bandeira Filho  
Gerente de Concesión



**LIBRO DE RECLAMOS  
Y SUGERENCIAS**

Unidad de Peaje: **SAN GABAN**

|                    |                                  |               |                  |
|--------------------|----------------------------------|---------------|------------------|
| Nombre y Apellidos | <b>Alfonso Ulises Cari Jauri</b> | Ficha Número: | <b>000021</b>    |
| Razón Social       |                                  | Fecha         | <b>05/02/20</b>  |
| Doc. Identidad     | <b>DNI 80492077</b>              | Recibido por: | <b>Pedro</b>     |
| Dirección          | <b>Jose Maria Eguru 1061</b>     |               | <b>Arapa</b>     |
| Correo Electrónico | <b>divoalfito@hotmail.com</b>    |               | <b>Gonzales.</b> |
| Teléfono           | <b>988609077</b>                 |               |                  |
| Firma              |                                  |               |                  |

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible  
- En el peaje ubicado a casi 1 Km del distrito San (Miguel) Gabán, donde NO se visualiza un comunicado de donde advierte que la vía está cerrada.

Cuando solicitamos su plan de contingencia, presumiblemente NO cuenta con su PLAN DE CONTINGENCIA. Hecho que dese ser materia de investigación y su posterior sanción a dicha empresa INTERSOR.

Cuando, hacemos uso de la vía y queremos la solución, NO se nos explica adecuadamente. Tampoco existe una advertencia física donde señala que la vía está en mal estado y normal siguen circulando y no como señalo de arroyo 03 a 05 Km. en la ruta San Gabán - Ollaesque.

Observaciones: El plan de contingencia o emergencia debe ser socializado con los usuarios de forma justa y reclamo que se nos devuelve el monto que pagamos que es de 6.80 tanto de ida y de vuelta.