

Carta No. 21-563-IC-V-C

Uruhuasi, 04 de agosto de 2021

Señor

EDWIN HUANCA QUISPE

e-mail: edwinhq@hotmail.com

Teléfono: 951 298 120

Jr. Sinchi Roca No. 112 – San Antón – Azángaro – Puno

CARGO

San Antón.-

Asunto : Reclamo impuesto en la Unidad de Peaje San Antón - Notificación de Resolución N° 001-2021/IC/GC/OBF

Referencia : a) Oficio No. 3629-2021-MTC/19 recibido el 02.AGO.2021;

Contrato de Concesión del Tramo Vial No. 4 Azángaro – Inambari del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil.

De nuestra consideración:

Es grato dirigimos a usted, en atención a su reclamo formulado el 16.JUL.2021 a través de la Ficha No. 000008 del libro de Reclamos y Sugerencias en la Unidad de Peaje San Antón del Tramo 4; Azángaro – Pte. Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur Perú – Brasil, donde nos reclamó por nuestra aparente demora en responder a su solicitud de goce del beneficio del descuento al pago de tarifa de peaje.

Al respecto, en el adjunto remitimos la Resolución N° 005-2021/IC/GC/OBF, a través del cual aclaramos que nuestra representada solo apoya con recepcionar y validar los expedientes de los usuarios que desean acogerse a la Política Comercial de Descuentos Tarifarios para gestionarlos ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, quien es el ente encargado de aprobar su solicitud; por lo que, de acuerdo a nuestro Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, su reclamo fue declarado como improcedente.

Sin perjuicio de lo antes señalado, informamos que su solicitud acogimiento a la Política Comercial de Descuento Tarifario No.1. fue aprobada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones el 02.AGO.2021 a través del oficio de la referencia a), que adjuntamos a la presente; el mismo que será implementado en nuestra Unidad de Peaje San Antón a partir de la fecha.

Sin otro particular, nos despedimos cordialmente.

Atentamente,

INTERSUR CONCESIONES S.A.

Ing. Oscar Bandeira Filho
Gerente de Concesión

GC/AC/OYM

Adj.: - Resolución N° 005-2021/IC/GC/OBF (02 folios)
- Ficha N° 0000008 del Libro de Reclamos y Sugerencias (1 folio)
- Oficio No. 3629-2021-MTC/19 (1 folio)

Edwin Huanca Quispe
413660787
02/08/2021
17:50

RESOLUCIÓN N° 005-2021/IC/GC/OBF

VISTOS:

Vista, la Ficha N° 0000008 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 16 de julio del 2021, que contiene el reclamo del señor **EDWIN HUANCA QUISPE**, identificado con D.N.I. N° 41366087, domiciliado en Jr. Sinchi Roca N° 112, distrito de San Antón, Azángaro, Puno, quien manifiesta literalmente que ***“Hago el reclamo por la demora de la respuesta a mi solicitud de tarifa preferencial ya que soy de la ciudad de San Antón y por mi trabajo constantemente debo pasar por el peaje y hasta la fecha desde el 12 de abril que la municipalidad refirió dichos documentos han pasado mucho tiempo casi 90 días y no puede ser que haya tanta burocracia y me perjudique ya que solicito que se me haga la devolución de todo lo que estoy pagando por la ineficacia del trabajo de los responsables en no atender mi solicitud.”***

Visto, el Informe N° 003-2021-OSP-OP-focc formulado por el área de Operaciones de OPERADORA SURPERU S.A., de fecha 17 de julio de 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 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, firma y los fundamentos de su reclamo; datos personales que el Reclamante ha consignado en la Ficha Número 0000008; 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.- Cabe indicar que el Concesionario solo recaba y valida 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 gestión de la documentación que debe ser remitida a Lima y el Concedente representado por el MTC en sus oficinas de Lima es la que da el VoBo y aprueba este beneficio al usuario, por lo tanto no es de su responsabilidad la demora en dicho trámite; 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, el artículo mencionado 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 el Sr. **EDWIN HUANCA QUISPE** en la Ficha N° 0000008 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 16 de julio del año 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, 19 de julio del 2021.

INTERSUR CONCESIONES S.A.



Ing. Oscar Bandeira Filho
Gerente de Concesión

OBF/GBM.



LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: SAN ANTON

Nombre y Apellidos: <u>Edwin Huanca Quispe</u>	Ficha Número: <u>0000008</u>
Dirección Social: _____	Fecha: <u>16-07-21</u>
Dirección: <u>Jr. Sinchi Roca #112</u>	Recibo por: <u>Colata</u>
Dirección Electrónica: <u>edwinhg@hotmail.com</u>	_____
Teléfono: <u>951298120</u>	_____
_____	_____

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible

Hago el reclamo por la demora de la respuesta a mi solicitud de tarifa preferencial ya que soy de la ciudad de San Anton y por mi trabajo constantemente debo pasar por el peaje y hasta la fecha desde el 12 de Abril que la municipalidad refirio dichos documentos han pasado mucho tiempo casi 90 dias y no puede ser que haya tanta burocracia y me perjudique, ya que solicito que se me haga la devolución de todo lo que estoy pagando por la ineficacia del trabajo de los responsables o no atender mi solicitud.

Observaciones: