

RESOLUCIÓN N°001-2013/IC/GG/FLM

VISTO:

La Ficha N° 003 del Libro de Reclamaciones y Sugerencias del Peaje – Macusani del Tramo 4; Azángaro –Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil -, de fecha 05 de febrero del año 2013, que contiene el reclamo de NEDY MAMANI HUANCA, el Informe N° 001-2013-OSP-IT/MV., y el Informe N° 02-2013-JO/OSP/GGA.

CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Con fecha 5 de febrero de 2013, el administrador de la estación de Peaje de Macusani del Tramo Vial N° 4 Inambari –Azángaro, Sr Américo D. Puma Mamani, recibe el reclamo de la Srta. Nedy MAMANI HUANCA, identificada con DNI. N° 02436028, domiciliada en el Jr. Carabaya N° 958, cuyo contenido literal del reclamo es como sigue: *“Por el mal mantenimiento y no hay apoyo oportuno en el momento cuando se le solicita, y mi vehículo ha sido aplastado la parte posterior con las inmensas rocas y las llantas todas han sido reventadas por las rocas que nos han caído”;*

SEGUNDO.- 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 contenidas en el Art. 3° del presente reglamento”;* en el presente caso se advierte del contenido del reclamo, que se trata de un usuario vial que argumenta el mal mantenimiento de la vía, el no apoyo oportuno, y supuestos daños en las llantas por la caída de rocas”, argumento suficiente para que se le considere como sujeto de reclamo;

TERCERO.- Para efectos de calificar positivamente el trámite del reclamo detallado en el introito de la presente resolución, es menester verificar el cumplimiento de los requisitos establecido en el Art. 9° del cuerpo legal antes aludido, para interponer un reclamo, en efecto se puede apreciar que la reclamante ha consignado en el formato del Libro de Reclamos y Sugerencias “Ficha Número 000003”, la siguiente información: Nombres y Apellidos, número del documento de identidad, dirección domiciliaria – incompleto – *“Jirón Carabaya 958”*, número de teléfono de contacto, firma y los fundamentos de su reclamo. El Art. 1 Inc. 13 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, de aplicación supletoria, nos prescribe el Principio de



simplicidad "1.13. Principio de simplicidad.- Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir". Atendiendo a la interpretación sistemática de esta norma, podemos inferir que el reclamante ha cumplido con los datos básicos y razonables para interponer su reclamo, mas allá de la dirección domiciliaria consignada en forma incompleta, es más que los fundamentos del reclamo se encuentran subsumidos dentro de las consideraciones establecidas en el Inc. c) del Art. 3 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la Entidad Prestadora: INTERSUR CONCESIONES S.A.; Por tanto, corresponde calificar positivamente el reclamo formulado por la reclamante Nedy MAMANI HUANCA, consecuentemente corresponde emitir pronunciamiento sobre el fondo del reclamo;

CUARTO.- La reclamante Nedy MAMANI HUANCA, como argumento expresa textualmente "*Por el mal mantenimiento y no hay apoyo oportuno en el momento cuando se le solicita, y mi vehículo ha sido aplastado la parte posterior con las inmensas rocas y las llantas todas han sido reventadas por las rocas que nos han caído*", del cual podemos esgrimir los siguientes puntos controvertidos:

1. Mal mantenimiento de la vía,
2. Apoyo inoportuno,
3. Daños materiales a un vehículo a causa de caída de rocas.

Para efectos de verificar los hechos antes mencionados y emitir pronunciamiento, se ha procedido a realizar las indagaciones y recabar los informes correspondientes de las áreas comprometidas, como son el Área de Mantenimiento Vial y el Área de Operaciones;

QUINTO.- Del Informe N° 001-2013-OSP-IT/MV., de fecha 10 de febrero del 2013, emitido por el Área de Mantenimiento Vial, se tiene que en fecha 05.02.2013, a horas 10:55, la Central de Emergencias reporta un evento de emergencia en el Km. 228+260 expresando el cierre total de la vía, procediendo el personal del área a verificar los hechos reportados, encontrando en el lugar algunos bloques de roca y piedras de la calzada desprendidas del talud, sin embargo ello no representaba el cierre total de la vía, en consecuencia, no comprometía la transitabilidad, procediendo a la limpieza liberándose la transitabilidad en su totalidad a las 12:00 horas del mismo día. Asimismo se tiene que no existe reporte sobre alguna solicitud de ayuda de algún usuario de la vía. Esta información se encuentra corroborada con el Informe N° 02-2013-JO/OSP/GGA., de fecha 13 de Febrero del 2013, del Área de Operaciones;

SEXTO.- Teniendo en cuenta el Principio de Veracidad establecido en la Ley 24777 – Ley del Procedimiento Administrativo General -, asumimos que el contenido del reclamo corresponde a la verdad de los hechos que afirman; sin embargo, la misma



norma expresa que esta presunta afirmación admite prueba en contrario, “*Art. 7 Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.”.*

SETIMO.- La reclamante no ha señalado en su reclamo fecha, hora y lugar del evento y no ha ofrecido ningún medio probatorio que demuestre los supuestos daños a la movilidad de la cual se desconoce sus características pues no ha sido identificada. Las Áreas de Mantenimiento Vial y de Operaciones, han demostrado fehacientemente con sus respectivos informes y reportes, la inexistencia de algún reporte que haya efectuado la reclamante Nedy MAMANI HUANCA solicitando alguna ayuda en la vía del tramo 4; Azángaro – Puente Inambari.

OCTAVO.- Es preciso resaltar que es normal, en esta temporada de lluvias, considerando que la carretera es nueva, que en algunos sectores de la carretera, se presentan constantes desprendimientos de piedra o derrumbes, que dificultan la transitabilidad de los usuarios, eventos que son atendidos efectuándose los trabajos según la programación de mantenimiento rutinario en los cinco frentes de trabajo considerados en el Tramo 4; Azángaro – Puente Inambari, los mismos que son informados al Ministerio de Transportes y Comunicaciones con copia al Organismo Regulador – OSITRAN., en cumplimiento al Contrato de Concesión del Tramo 4: Inambari – Azángaro del Corredor Vial Interoceánica Sur, Perú - Brasil, y según el resultado de la última evaluación Semestral, de fecha 20.01.2013, los niveles de servicio del Tramo, son de 98.60 %, porcentaje que supera el 90% establecido en el apéndice 7 del Anexo I del Contrato de Concesión, argumento suficiente para demostrar que existe un buen nivel de servicios para cualquier usuario en general.

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 el 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.- Por las consideraciones expuestas se **DECLARA INFUNDADO** el reclamo formulado por la persona de Nedy MAMANI HUANCA, en la Ficha N° 003 del Libro de Reclamaciones y Sugerencias del Peaje – Macusani del Tramo 4; Azángaro –Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil -, el 05 de febrero del año 2013.



SEGUNDO.- DISPONER la notificación a la reclamante conforme lo estable el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, para que hagan valer los derechos que le correspondan.

Chacarilla, 19 de Febrero del 2013.



.....
Flavio Leite Mesquita
Gerente General
INTERSUR CONSESIONES S.A.

FLM/HSA/dca