

RESOLUCIÓN N° 002-2013/IC/GOMV/MPR

VISTO:

La Ficha N° 004 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 29 de abril del año 2013, que contiene el reclamo del señor **PAVEL FLORENCIO ARAGÓN SUMAREL** y el Informe N° 008-2013-AC formulado por el Área de Comunicaciones de Intersur Concesiones S.A. de fecha 30 de abril de 2013;

CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Con fecha 29 de Abril del 2013, el administrador de la estación de Peaje Macusani del Tramo Vial N° 4 Inambari –Azángaro, Sr. Federico Pinto Gamarra, recibe el reclamo del Sr. PAVEL FLORENCIO ARAGON SUMAREL, identificado con DNI. N° 01700716, domiciliado en el Jr. Inambari s/n., Distrito de Macusani- Carabaya, cuyo reclamo, literalmente es el siguiente: ***“Se ha presentado oportunamente la documentación para obtener la tarifa diferenciada de mi vehículo de placa B9I-330 sin que a la fecha se obtenga respuesta, se indica que la responsabilidad es del Ministerio de Transportes en la ciudad de Lima, como ciudadano pido y exijo una respuesta, además que no se quiere brindar el número del celular del Sr. Medrano a excepción de hoy día”.***

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 contenida en el Art. 3° del presente reglamento”;*** en el presente caso se advierte del contenido del reclamo, es presentado por un usuario vial que argumenta, que hasta la fecha no recibe una respuesta sobre el pedido efectuado para beneficiarse con la Política Comercial de Descuentos de la Tarifa de Peaje, 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, igualmente es menester verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Art. 9° del cuerpo legal antes aludido para interponer un reclamo, en efecto se puede apreciar que el reclamante ha consignado en el formato del Libro de Reclamos y Sugerencias “Ficha Número 000004”, la siguiente información: Nombres y Apellidos, número del documento de identidad, número de teléfono de contacto, firma y los fundamentos de su reclamo; la dirección domiciliaria presentada no se encuentra completa. 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, más allá de la dirección domiciliaria consignada en forma incompleta.

CUARTO.- Para emitir pronunciamiento de fondo es necesario hacer algunas precisiones para determinar si los hechos argumentados se encuentran subsumidos dentro de los alcances del Art. 3° del Reglamento de Atención y Soluciones de Reclamos de la entidad Prestadora Intersur Concesiones S.A.:

- a) El inciso e) del Artículo 3° del Reglamento de Atención y Soluciones de Reclamos de la entidad Prestadora Intersur Concesiones S.A., prescribe que son materia de reclamos los ***relacionados con defectos en la información proporcionada por Intersur Concesiones S.A. a sus usuarios, sobre la tarifa o precios de los servicios brindados, sobre las condiciones de dichos servicios, o bien porque la información brindada sea defectuosa.***
- b) Para ser uno de los beneficiados con la aplicación de la Política Comercial de Descuentos, se deben seguir las pautas, señaladas en el **numeral 13 de la Política Comercial de Descuento**, la misma que se encuentra publicada en la página Web de Intersur Concesiones S.A. y que es de público conocimiento de los usuarios de la vía. Dentro de estas pautas se ha señalado que ; ***“...b) Las personas naturales y jurídicas que cumplen con los requisitos deberán presentar su solicitud y los documentos solicitados al gobierno local respectivo., c) El gobierno local remiten al concesionario un oficio trasladando el padrón físico y digital en Excel de inscritos acreditados que soliciten acogerse a la política comercial de descuentos., d) El concesionario remite al MTC el padrón de inscritos acreditados que solicitan acogerse a la política comercial de descuentos, para que apruebe los descuentos, toda vez que el descuento implica una reducción de la tarifa y es necesaria su aprobación para que se asegure de contar con los recursos necesarios para incrementar el cofinanciamiento...”***

Del contenido del declamo podemos advertir que el reclamante Sr. PAVEL FLORENCIO ARAGON SUMAREL, básicamente *exige una respuesta a su petición* formulada para acogerse a la Política Comercial de Descuentos, y de lo expuesto líneas arriba se puede esgrimir que INTERSUR CONCESIONES S.A., es solo un facilitador en la tramitación de acceso a la política Comercial de Descuentos, mas no tiene la capacidad de aceptar o negar al usuario el acceso a esta política comercial de descuentos, máxime que la petición esta dirigida al Dirección General de Concesiones en Transporte del MTC., quienes si se encuentran en la capacidad de comunicar al usuario por intermedio de la concesionaria sobre la aceptación o no, de su solicitud de acceso a la Política Comercial de Descuentos.



Por los argumentos señalados se establece que el reclamo formulado por el Sr. Pavel Florencio Aragón Sumarel, no se encuentra dentro de los alcances del Art. 3° del Reglamento de Atención y Soluciones de Reclamos de la entidad Prestadora Intersur Concesiones S.A.

Sin perjuicio de ello, es necesario señalar que la Dirección General de Concesiones en transporte del MTC, mediante Oficio N° 748-2013-MTC/25., con fecha 08 de mayo del dos mil trece, comunicó a Intersur Concesiones S.A., la aprobación de acceso a la Política Comercial de Descuentos, del vehiculó B9I-330 de propiedad del reclamante Sr. Pavel Florencio Aragón Sumarel, el mismo que a la fecha ya se viene beneficiando con la Política Comercial de Descuentos, lo que le ha sido notificado con la Carta IC-0065/13.MPR., de fecha 09 de Mayo del dos mil trece.

QUINTO.- Por las consideraciones expuestas, corresponde calificar **NEGATIVAMENTE** el reclamo formulado por el Sr. **PAVEL FLORENCIO ARAGON SUMAREL**, consecuentemente corresponde declarar **IMPROCEDENTE** y sin pronunciamiento sobre el fondo del reclamo, en estricta aplicación del Art. 13 literal f) del 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.

Y 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 Art. 13, Literal f) del 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 IMPROCEDENTE** el reclamo formulado por la persona de **PAVEL FLORENCIO ARAGÓN SUMAREL**, en la Ficha N° 004 del Libro de Reclamaciones y Sugerencias del Peaje – Macusani del Tramo 4; Azángaro –Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil -, el 29 de abril del año 2013.

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

Chacarilla, 20 Mayo del 2013.

INTERSUR CONCESIONES S.A.
.....
Manuel F. Pajuelo Rosales
GERENTE DE OPERACIONES Y
MANTENIMIENTO VIAL