

RESOLUCIÓN N° 004-2022/IC/GG/JCS

ENTIDAD PRESTADORA: INTERSUR CONCESIONES S.A., empresa concesionaria del Tramo 4 Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil.

DATOS DEL USUARIO¹:

- **EL RECLAMANTE:** EDWIN GUTIÉRREZ TITO.
- **Documento de Identidad:** D.N.I. 40198646
- **Domicilio:** Avenida Floral 419, de la ciudad de Puno
- **Correo Electrónico:** edwingt7@gmail.com
- **Teléfono:** 982 337 213

RECLAMO:

- **El Reclamo que consta en la Hoja de Reclamo N° EPCA000102** del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación de la Unidad de Pesaje Ccatuyo del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil de fecha 20 de mayo del 2022.
- **Contenido del Reclamo:**

Siendo las 13:40 horas del 20 de Mayo del 2022 en el cruce de Paso exactamente desvío cruce, se incumplió con el cruce de la UTA haciendo pasar a vehículos particulares que se deduce se ven los amigos de las personas encargadas del cruce (hombres y mujer) porque se salieron coordinadamente con los pasajeros y conductor, el vehículo que no se detuvo una vez ante sin circular se dio luego que identifique que era de la empresa si se da una lección debe ser para todos sin preferencias.
Se debe llamar la atención a estas personas y cumplir con el cruce y vía durante al horario establecido. →

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 de la Entidad Prestadora: INTERSUR CONCESIONES S.A, cuya actualización vigente ha sido aprobada mediante la Resolución N° 016-2022-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 09 de mayo de 2022, en adelante **EL REGLAMENTO**, 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

¹ Los datos del reclamante así como el texto del reclamo han sido extraídos de la Hoja de Reclamo por lo que puede estar sujeta a imprecisiones o errores por la legibilidad del texto.



Edwin Gutiérrez Tito
07/06/2022
09:57 horas



fundamentos de su reclamo; datos personales que **EL RECLAMANTE** ha consignado en la **Hoja de Reclamo N° EPCA 000102** de la Estación del Pesaje Ccatuyo; por lo que corresponde ser admitido a trámite en el marco del **REGLAMEMTO**.

TERCERO.- Que, el análisis y evaluación efectuada Reclamo, se desarrolla en el Informe N° 001-2022-SJZE-OSP de fecha 27 de mayo de 2022, en adelante **EL INFORME**, el mismo que forma parte integral de la presente Resolución.

CUARTO.- EL INFORME precisa que, en cumplimiento de las obligaciones contractuales del Concesionario, desde la primera semana del mes de abril, se vienen realizando trabajos de mantenimiento de emergencia para recuperar el estándar técnico en el talud superior del sector km 138+680 al km 138+750.

El detalle de los trabajos de estabilización que se vienen ejecutando en el talud superior del sector km 138+680 al km 138+750 están contenidos en el Informe Técnico de Mantenimiento de Emergencia ITME N° 086, el cual ha sido aprobado por el Concedente mediante Oficio N° 6273-2021-MTC/19 de fecha 15 de diciembre de 2021, con la opinión favorable del Regulador mediante Oficio N° 04290-2021-GSF-OSITRAN del 24 de abril de 2021. Estos se iniciaron la primera semana del mes de abril motivo por el cual se colocaron Afiches en las Casetas de peaje para informar a los usuarios de la vía la ocurrencia de los cierres programados. Asimismo, la información de los cierres de la vía por los trabajos en el Km 138 fueron publicados en la página Web del Concesionario www.intersur.com.pe para conocimiento de los usuarios.

QUINTO.- En **EL INFORME** se concluye que:

- El horario de trabajo en el ITME N° 86 es de conocimiento de todos los usuarios y colaboradores del Concesionario.
- Los hechos descritos por el usuario acontecieron en el horario de cierre programado de la vía (1:00 pm hasta las 2:15 pm), coincidentemente el equipo utilizado para los trabajos de carguío estuvo paralizado debido a que se presentaron inconvenientes técnicos que debían ser revisados, entre las 1:35 pm a 2:05 pm, por lo que el personal de obra permitió el pase de la unidad vehicular de la empresa contratista del Concesionario, para la coordinación de los trabajos del sector. Asimismo, se le cedió el pase a los demás vehículos.
- El pase se libera fuera de horario programado de forma justificada y por un hecho fortuito.
- En ningún momento se ha dado un trato diferenciado a los usuarios de la vía.

SEXTO. - De conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, y Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la entidad prestadora "INTERSUR Concesiones S.A.", cuya actualización vigente ha sido aprobada mediante Resolución N° 016-2022-CD-OSITRAN.



SE RESUELVE:

PRIMERO.- Por los considerandos expuestos se declara infundado el reclamo formulado por el Sr. **Edwin Gutiérrez Tito** a través de la Hoja de Reclamo N° EPCA 000102, de fecha 20 de mayo del año 2022.

SEGUNDO.- DISPONER la notificación de la presente Resolución y el INFORME N°01-2022-SJZE-OSP al **RECLAMANTE**, conforme lo establece el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, para que pueda ejercer los derechos que le correspondan. En caso de disconformidad con lo resuelto en el presente documento, **EL RECLAMANTE** podrá presentar el recurso impugnativo conforme al Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, y Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de "INTERSUR Concesiones S.A.":

- Recurso de Reconsideración: Este recurso será resuelto por INTERSUR CONCESIONES S.A y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el USUARIO interponga directamente un recurso de apelación.
- Recurso de Apelación: cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro derecho; se sustente en una nulidad; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración. Este Recurso es resuelto por el Tribunal de OSITRAN.

En el supuesto que **EL RECLAMANTE** opte por alguno de los Recursos impugnativos indicados contra la presente Resolución, deberá interponer ante la Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la presente Resolución. En el caso del recurso de apelación, INTERSUR CONCESIONES S.A. deberá elevar el expediente al Tribunal de OSITRAN para su resolución.

Lima, 03 de junio del 2022.

INTERSUR CONCESIONES S.A.



Juan Carlos Salcedo Quevedo
Gerente General

JCS/LGM/KA/GBM

ANEXO 01
RECLAMO PRESENTADO UNIDAD DE PESAJE CCATUYO EL 20.05.2022

 ESTACIÓN DE PESAJE CCATUYO SENTIDO
 ASCENDENTE

**LIBRO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS, RECURSOS DE
 RECONSIDERACIÓN Y RECURSOS DE APELACIÓN**

(Base Legal: Cláusulas 9.10, 9.6, 9.7 y 9.8 del Contrato de Concesión de la Carretera IRSA Sur Tramo 4)


 HOJA DE RECLAMO EPCA N° 000102
 RESPONSABLE ESTACIÓN: [Firma]
 FECHA Y HORA DE REGISTRO: 20.05.22 14:37
 (DÍA) (MES) (AÑO) (HORAS)

1. TIPO DE REGISTRO:			
<input checked="" type="checkbox"/> RECLAMO (Disconformidad vinculada a cualquier servicio brindado por el Concesionario)			
<input type="checkbox"/> SUGERENCIA (Oportunidad de mejora en el servicio brindado por el Concesionario)			
<input type="checkbox"/> RECURSO DE RECONSIDERACIÓN (Cuando exista disconformidad ante la resolución del Concesionario a un reclamo previamente presentado por el usuario. El Concesionario reevaluará el reclamo en base a nuevas pruebas que son presentadas por el usuario mediante este recurso de reconsideración)			
<input type="checkbox"/> RECURSO DE APELACIÓN (Cuando el usuario no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por el Concesionario. El expediente es elevado y resuelto por el Tribunal de Solución de Controversias y Reclamos del OSITRAN)			
EN CASO DE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN INDICAR REFERENCIALMENTE EL NÚMERO DE RECLAMO O RESOLUCIÓN PREVIA (OPCIONAL): _____			
2. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE			
NOMBRES Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL (SOLO SI ES PERSONA JURÍDICA): <i>Eduin Gutiérrez Tito.</i>			
DOMICILIO EN QUE DESEA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN: <i>Av. Florida 419 - Puno.</i>			
DOCUMENTO N°: <i>40198646</i>		DNI RUC C.E.	TELÉFONOS (CELULAR Y/O FIJO): <i>982337213</i>
			CORREO ELECTRÓNICO (OPCIONAL): <i>eduin977@gmail.com</i>
<input checked="" type="checkbox"/> SI AUTORIZO EXPRESAMENTE A QUE LA RESOLUCIÓN ME SEA NOTIFICADA A LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADA, COMPROMETIÉNDOME A COMUNICAR EL ACUSE DE RECIBO AL RECIBIR LA NOTIFICACIÓN (ESTA AUTORIZACIÓN NO ES OBLIGATORIA)			
<input type="checkbox"/> NO			
3. IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL (OPCIONAL)			
NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE:		DOCUMENTO N°:	DNI RUC C.E.
4. DETALLE DEL RECLAMO, SUGERENCIA, RECURSO DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN DEL USUARIO			
(Precisar concretamente y de manera objetiva los hechos y razones que sustentan el Reclamo, Sugerencia o Recurso impugnatorio)			
<i>Siendo las 13:40 horas del 20 de Mayo del 2022 en el cine de Puno exactamente desuio crucero, se incumplio con el cine de la UTA haciendo pasar a Vehiculos particulares que se deduce serian los amigos de las personas encargadas del cine (hombres y mujeres) porque se solidarizaron coordinadamente con los pasajeros y conductor, el Vehiculo que no se detuvo una vez ante sin circular su otro logo que identifique que nos de la empresa. Si se cinema la Uta debe ser para todos sin preferencias. Se debe llamar la atención a estas personas y cumplir con el cine y Uta frente al horario establecido.</i>			
FECHA: <i>20.05.2022</i>		FIRMA DEL USUARIO: [Firma]	
(DÍA) (MES) (AÑO)			

CONCESIONARIO

