



IC-1000/22.JCS

San Isidro, 27 de setiembre de 2022.

Señor:

VÍCTOR HUGO MONTALICO FELICIANO
Jr. Los Héroes 232 Urb. Santa Marcelina. San Román Juliaca Puno
hugo_montalico44@hotmail.com
Teléfono: 973 888 896
Presente.-

Asunto: Notificación de Resolución N° 007-2022/IC/GG/JCS del reclamo presentado en la Estación de Peaje San Antón

Referencia: a) Hoja de Reclamo EPSA N° 000104 15-09-22
Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú - Brasil
Concesión del Tramo 4: Inambari – Azángaro

De nuestra consideración:

Nos dirigirnos a usted, en atención a vuestro reclamo presentado en la unidad de Peaje San Antón, el 15 de setiembre de 2022, registrado en la Hoja de Reclamo EPSA N° 104 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación de la Unidad de Peaje San Antón del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil.

Al respecto, por medio de la presente se notifica la RESOLUCIÓN N° 007-2022/IC/GG/JCS, para los fines que estime conveniente, conforme a los lineamientos establecidos en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Intersur Concesiones S.A aprobado mediante la Resolución N° 016-2022-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 09 de mayo de 2022.

Sin otro particular, nos despedimos cordialmente.

Atentamente,

INTERSUR CONCESIONES S.A.
Juan Carlos Salcedo Quevedo
Gerente General

Documento electrónico firmado digitalmente, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Ley 27269).

JCS/LGM/mcc

Se adjunta:
Resolución N° 007-2022/IC/GG/JCS (04 folios)
INFORME N° 002-2022-OP-SUP-SJZE (12 folios)

A handwritten signature in blue ink is placed over a blue ink version of the same signature. Below the signatures, there is handwritten text in blue ink: "01526597", "01/10/22", and "10:57 AM".

RESOLUCIÓN N° 007-2022/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:** VÍCTOR HUGO MONTALICO FELICIANO.
- **Documento de Identidad:** D.N.I. 40459675
- **Domicilio:** Jr. Los Héroes 232 Urb. Santa Marcelina. San Román Juliaca Puno
- **Correo Electrónico:** hugo_montalico44@hotmail.com
- **Teléfono:** 973 888 896

RECLAMO:

- **El Reclamo consta en la Hoja de Reclamo N° EPSA 000104** del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación de la Unidad de Peaje San Antón del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil de fecha 15 de setiembre del 2022.
- El Reclamo versa sobre el pedido de remoción de un obstáculo ubicado en el km 233 de la vía.

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, aprobado 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. 9º 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 N° 000104 de la Unidad de Peaje de San Antón; por lo que corresponde admitir a trámite el Reclamo.

TERCERO. - Que, en cumplimiento de los Artículos 10º y siguientes del **REGULAMENTO**, se procedió a efectuar el análisis y evaluación del Reclamo presentado, para lo cual se ha elaborado el INFORME N° 002-2022-OP-SUP-JZE de fecha 16 de setiembre de 2022, en adelante **EL INFORME**, el cual forma parte de la presente Resolución.

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

CUARTO. – Conforme se señala en **EL INFORME**, el reclamo del Usuario es por la presencia de una roca de gran tamaño en la vía, a la altura del km 233.

QUINTO. – En **EL INFORME** se menciona que, la ocurrencia de lluvias ocasiona la caída de material suelto y rocas de diversos tamaños desde los taludes superiores de la calzada en varios sectores de la vía; en ese sentido, el 06 de setiembre de 2022 se identificó la caída de material suelto en las proximidades del sector Km 224+190 al Km 224+210 el cual fue atendido oportunamente por el personal del Concesionario, moviendo y/o eliminando los fragmentos, rellenando provisionalmente algunos huecos en el pavimento y limpiando el área afectada; no obstante, ante la imposibilidad de eliminar una roca de gran tamaño ubicada al lado derecho de la calzada con los recursos disponibles, se procedió a señalizar la zona con delineadores, señales preventivas, y cintas, para advertir a los usuarios que transitan por la zona.

En vista de las dimensiones de la roca, el Concesionario procedió conforme a lo previsto en el Contrato de Concesión, motivo por el cual mediante Carta IC-944/22.JCS del 08.09.2022, se comunicó al Regulador el inicio de trabajos de mantenimiento de emergencia, con el uso de maquinaria, mano de obra y otros recursos, de modo que la roca sea fracturada en fragmentos menores que permitan su eliminación y el restablecimiento de los niveles de servicio de la vía en el más breve plazo.

De esta manera, con el uso de martillos neumáticos y compresora, se procedió con la marcación y perforación de taladros en las caras accesibles de la roca y la inyección de cemento expansivo; este material terminó de fragmentar la roca de forma segura el 16.09.2022, lo cual evitó la proyección de fragmentos y permitió la eliminación de la roca residual al depósito de material excedente correspondiente.

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

- a. El Concesionario cumplió con informar al Concedente con copia al Regulador la ocurrencia de la emergencia vial del Sector del Km. 224+190 al Km. 224+210 dentro de los plazos previstos en el Contrato de Concesión, eliminando de inmediato el material de derrumbe; no obstante fue imposible el retiro inmediato una roca de gran magnitud, procediendo a colocar señalización adecuada.
- b. El Concesionario realizó sus mejores esfuerzos a fin de evaluar la mejor alternativa a efecto de eliminar la roca de gran magnitud en el más breve plazo, sin causar daños al personal ni a los usuarios de la vía. Asimismo, al momento de la emisión del presente informe la roca ha sido eliminada, permitiendo la transitabilidad total en el sector afectado.
- c. El Concesionario mediante labores de Mantenimiento de Emergencia cumplió con todas las exigencias establecidas en el Contrato de Concesión.

SÉPTIMO. - 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.”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 017-2012-CD-OSITRAN.

SE RESUELVE:

PRIMERO. – DECLARAR INFUNDADO el reclamo formulado por el Sr. **VICTOR SÁNCHEZ GARATE** en la Ficha N° 000104 del Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje San Antón del Tramo 4; Azángaro – Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil -, de fecha 15 de setiembre del año 2022.

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. 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: deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el USUARIO interponga el recurso de apelación correspondiente. Este recurso será resuelto por INTERSUR CONCESIONES S.A.
- 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 Recurso 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.

San Isidro, 28 de setiembre del 2022.

INTERSUR CONCESIONES S. A.

Juan Carlos Salcedo Quevedo
Gerente General

Documento electrónico firmado digitalmente, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Ley 27269).

JCS/GBM

ANEXO 01
RECLAMO PRESENTADO UNIDAD DE PEAJE SAN ANTÓN DÍA 15.09.2022

ESTACIÓN DE PESAJE
SAN ANTON

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

(Base Legal: Cláusulas 6.10, 8.6, 8.7 y 8.8 del Contrato de Concesión de la Carretera IIRSA Sur Tramo 4)

HOJA DE RECLAMO N°:	EPSA N° 000104
RESPONSABLE EN ESTACIÓN:	C.N.P. 26 CARIBAYA PUNO Hector CB. 01 PM Sussy LIZETTE CUEVAS DE PACHE
FECHA Y HORA DE REGISTRO:	15/09/22 15:01 (DIA) (MES) (AÑO) (HORAS)

SEÑAL DE FIRMAS Y SELLOS

1. TIPO DE REGISTRO:

- RECLAMO (Disconformidad vinculada a cualquier servicio brindado por el Concesionario)
- SUGERENCIA (Oportunidad de mejora en el servicio brindado por el Concesionario)
- 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)
- 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 *Victor Hugo Montalvo Feliciano*

O RAZÓN SOCIAL (SOLO SI ES PERSONA JURÍDICA):

DOMICILIO EN QUE DESEA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN:	DISTRITO: Tulcan
Jr los heros 232 Urb. Santa Marcelina	PROVINCIA: San Román
	DEPARTAMENTO: Puno

DOCUMENTO N°: <i>M045468</i>	DNI	TELÉFONOS (CELULAR Y/O FIJO): <i>973888896</i>	CORREO ELECTRÓNICO (OPCIONAL): <i>hugo_montalvo_44@hotmail.com</i>
RUC	C.E.		

- SI AUTORIZO EXPRESAMENTE A QUE LA RESOLUCIÓN ME SEA NOTIFICADA A LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADA,
 NO COMPROMETIÉNDOME A COMUNICAR EL ACUSE DE REBIO AL RECIBIR LA NOTIFICACIÓN (ESTA AUTORIZACIÓN NO ES OBLIGATORIA)

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)

Se encuentra una rara en vía derecha sentido allí hacia a Marusán. alt. Km 223 cerca al torre, pose ayer estaba seca y cuando llueve y se encuentra en el mismo lugar el charotro es del tamaño de un remekador FH. La cabina y por seguridad deben de retirarlo pregunté a los compañeros y se encuentra hace una Samara.

FECHA: *15/09/22* (DIA) (MES) (AÑO)


FIRMA DEL USUARIO

CONCESIONARIO