



IC-1095/22.JCS

San Isidro, 27 de octubre de 2022.

Señora:
LIDIA QUISPE ZIRENA
Av. Inambari Barrio Miraflores número 11 - San Gaban, Carabaya, Puno
quispeabad251@gmail.com o lopeabad070@gmail.com
Teléfono: 973 359 084 / 921 294 506
Presente.-

Asunto: Notificación de Resolución N° 010-2022/IC/GG/JCS de reclamo presentado en la Estación de Peaje San Gabán

Referencia: a) Hoja de Reclamo EPSG N° 000103 07-10-22

**Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú - Brasil
Concesión del Tramo 4: Inambari – Azángaro**

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted, en atención al reclamo formulado a INTERSUR CONCESIONES S.A el 07 de octubre de 2022, registrado en la Hoja de Reclamo EPSG N° 000103 del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación, de la Unidad de Peaje Macusani del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil.

Al respecto, por medio de la presente se le notifica la RESOLUCIÓN N° 010-2022/IC/GG/JCS, para los fines que estime convenientes, 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° 010-2022/IC/GG/JCS (incluido sustentos)

46992472

27-10-2022

Lidia Quispe Zirena

Calle Amador Merino Reyna 267 – Of. 802 – Urb. Jardín – San Isidro – Lima 27 – Telf. 712 2900
RUC N° 20511130124

Email: intersur@intersur.com.pe Web: www.intersur.com.pe

Firmado por:
Juan Carlos Salcedo Quevedo
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/10/2022 03:18 PM - 05:00



RESOLUCIÓN N° 010-2022/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:** LIDIA QUISPE ZIRENA
- **Documento de Identidad:** D.N.I. 46992412
- **Domicilio:** SAN GABAN, CARABAYA, PUNO
- **Correo Electrónico:** quispeabad251@gmail.com o lopeabad070@gmail.com
- **Autoriza expresamente notificación por correo electrónico:** Sí
- **Teléfono:** 973 359 084 / 921 294 506

RECLAMO:

- **El Reclamo consta en la Hoja de Reclamo EPSG N° 000103** del Libro de Reclamos y Sugerencias, Recursos de Reconsideración y Recursos de Apelación de la Unidad de Peaje San Gabán del Tramo 4; Azángaro - Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú – Brasil de fecha 07 de octubre del 2022.
- El Reclamo versa sobre la afectación de su vehículo por un elemento metálico (rompemuelles) sin señalización, que causó la falla de la suspensión de su vehículo, lo cual posteriormente originó daños materiales y lesiones; asimismo también reclama que el servicio de grúa no la atendió oportunamente.

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. 9° del cuerpo legal antes aludido exige el cumplimiento de determinados requisitos para interponer un reclamo, como son: nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal, fundamentos de su reclamo; datos que **EL RECLAMANTE** ha consignado en la Ficha Número N° 000103 de la Unidad de Peaje San Gabán y completado oportunamente mediante correo electrónico a solicitud de la Entidad Prestadora; por lo que corresponde admitir a trámite el Reclamo.

TERCERO.- Que, en cumplimiento de los Artículos 10° y siguientes del REGLAMENTO, se procedió a efectuar el análisis y evaluación del Reclamo presentado, para lo cual se ha elaborado el Informe N° 004-2022-OSP-OP-focc de fecha 20 de octubre de 2022, en adelante **EL INFORME**, el cual forma parte de la presente Resolución.

CUARTO.- En EL INFORME se menciona que, en el primer párrafo del reclamo la usuaria manifiesta que una estructura metálica (rompemuelles), ubicada en el km 278, se presentaba sin señalización, por lo que al transitar por dicha estructura se dañó la suspensión de su vehículo y posteriormente ocasionó un accidente presentando daños materiales y lesiones a 2 ocupantes.

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



También señala que, la única estructura metálica - reductor de velocidad - provisional existente entre los km. 278 y 280 es la instalada en la progresiva km 279+781 por la empresa Hydro Global Perú S.A.C, en uso de la autorización otorgada mediante Resolución Subdirectoral N° 2599-2021-MTC/20.13.2 de fecha 18 de febrero de 2021, la cual fue emitida por la Subdirección de Operaciones de Provías Nacional del MTC. Por este motivo, mediante Carta IC-1058/22.JCS de fecha 14 de octubre de 2022, se ha procedido a poner en conocimiento el reclamo de la usuaria a la empresa Hydro Global Perú S.A.C, para su verificación y fines correspondientes.

Asimismo, el INFORME señala con relación al segundo párrafo del Reclamo, en el que el RECLAMANTE menciona que, “llamo repetidas ocasiones al peaje sin respuesta ninguna, después de una hora respondieron y la grúa llegó casi las 8 am. aprox.”, que el personal del CAE atendió 03 llamadas que ingresaron del número celular del RECLAMANTE. La 1ra llamada se cortó, probablemente por estar en un lugar con señal débil, en su 2da llamada da tres ubicaciones, en su 3ra llamada se le comunica que se está coordinando la salida de la grúa pero se necesita su ubicación aproximada, la cual es posteriormente corroborada por el Operador de CAE en una nueva comunicación con el usuario; en ese sentido, desde la comunicación realizada por el usuario (6:26 am.) que permitió determinar la progresiva de destino y la hora de asistencia de la grúa (7:58 am.), transcurrieron 92 minutos; es decir, menos del tiempo máximo establecido en el Contrato de Concesión para la atención de grúa.

Finalmente, respecto al reclamo “la vía está sin pintar”, el INFORME señala que actualmente el sector de la vía donde fue auxiliado el RECLAMANTE está en proceso de mantenimiento periódico, habiéndose colocado micropavimento y que, luego de la colocación del micropavimento, deben transcurrir al menos 30 días antes del pintado de la señalización horizontal de seguridad; por este motivo, a fin de garantizar la seguridad de los usuarios se coloca señalización vertical provisional como medida de seguridad vial, como ocurre en el presente caso.

QUINTO.- En el INFORME se concluye que:

- a. Los reductores de velocidad implementados por el Concesionario en la vía cumplen con las normativas de dimensiones y seguridad aprobadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC.
- b. La estructura metálica ubicada en el km 279 de la vía, y a la que el usuario atribuye su accidente, no ha sido instalada por el Concesionario. Dicha estructura ha sido instalada, por la empresa Hydro Global S.A.C. en virtud a la autorización de uso de derecho de vía, otorgada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por lo que conforme a dicha autorización es responsable por su instalación y señalización.
- c. El personal de CAE sí atendió tres llamadas del usuario reclamante, en la segunda de ellas el usuario proporcionó tres progresivas diferentes, lo que impidió la salida de la grúa hasta corroborar la progresiva aproximada.
- d. Se ha estimado que el plazo de atención de la grúa ha sido de 92 minutos, el cual es menor al plazo de atención máximo establecido en el Contrato de Concesión para brindar atención de grúa a los usuarios de la vía.
- e. No es factible pintar las señales de tráfico luego de la colocación de micropavimento antes de los 30 días de su colocación; por tal motivo, la zona donde fue auxiliado el vehículo del usuario, la cual ha sido recientemente mantenida, no contaba con pintura de tráfico; no obstante, para preservar la seguridad vial se colocan señales verticales provisionales en todo el tramo en mantenimiento.
- f. Por lo tanto, queda sustentada la calidad y oportuna prestación del servicio brindado por el Concesionario en la atención de la grúa.

SÉXTO.- 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 a INTERSUR CONCESIONES S.A. por la Sra. **LIDIA QUISPE ZIRENA** en la Hoja de Reclamo EPSG N° 000103 del Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje San Gabán del Tramo 4; Azángaro – Puente Inambari de la Red Vial Interoceánica Sur, Perú –Brasil -, de fecha 07 de octubre 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, 27 de octubre del 2022.

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