

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Desde qué cuando se hacen cargo de la Concesión del Tramo 1 del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur Perú- Brasil (SURVIAL)?

En 2006 fue firmado el Contrato con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, donde se nos otorga la construcción, conservación y la explotación de Tramo 1 del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur Perú- Brasil que recorre los departamentos de Ica, Ayacucho, Apurímac y Cusco, contribuyendo al intercambio comercial y turístico, al ser parte del eje de conexión vial entre Brasil y Perú.

2. ¿Cuántos kilómetros tiene la Concesión Tramo 1 del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur Perú- Brasil?

La extensión de la carretera concesionada es de 757.64 km de longitud.

3. ¿Qué servicios obligatorios ofrece la Concesión Tramo 1 del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur Perú- Brasil?

El Contrato de Concesión establece brindar a los Usuarios como servicios obligatorios los siguientes:

- ✓ Central de Emergencias las 24 horas (Llamadas Telefónicas).
- ✓ Atención de Emergencias Viales las 24 horas.
- ✓ Auxilio mecánico para vehículos livianos.
- ✓ Sistema de comunicación de emergencia en las vías (Postes SOS)
- ✓ Servicios Higiénicos.

Además de realizar la conservación y mantenimiento de la carretera concesionada.

4. ¿Ofrecen servicios de ambulancias y/o auxilio médico?

El Contrato de Concesión no prevé dicha prestación a cargo del Concesionario. Sin embargo, en caso de emergencia y/o accidentes que requieran algún tipo de atención especializada y siendo debidamente informada a través de nuestra Central de Emergencias, se deriva la comunicación a la Policía Nacional del Perú, centro hospitalario, similares, bomberos, entre otros.

5. ¿Dónde encuentro información sobre las tarifas de peajes?

La información de la Tarifas vigentes de Peaje se encuentra publicada en nuestra página web www.survial.com.pe y en nuestras siguientes Estaciones de Peaje:

Unidad de Peaje	Ubicación	Departamento
San Juan de Marcona	Km 31 + 400 Ruta 26	Ica
Pampa Galeras	Km 106 Ruta 26A	Ayacucho
Pampamarca	Km 273 + 120 Ruta 26A	Apurímac
Pichirhua	Km 411 + 700 Ruta 26A	Apurímac
Ccasacancha	Km 917 + 000 Ruta 26A	Cusco

Unidad de Pesaje	Ubicación	Departamento
Cerro Blanco	Km 9 Ruta 26A	Ica
Iscahuaca	Km 294 (móvil)	Ayacucho
Anta	Km 930 (móvil)	Cusco

6. Quiero contactarme con ustedes, ¿cuáles son sus canales de comunicación?

Los canales de comunicación puestos a disposición de los Usuarios son:

- Libro de Sugerencias las 24 horas.
- Página Web las 24 horas.
- Estación de Peaje las 24 horas.
- Correo electrónico las 24 horas reclamossurvial@survial.com.pe
- Oficinas Administrativas (De lunes a viernes de 9 a 17 horas)

7. ¿Cuál es la dependencia encargada de resolver los reclamos?

En primera instancia es la Gerencia General del Concesionario o a quien éste designe para tal efecto.

8. ¿Cuál es el plazo para interponer un reclamo?

Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho que dan lugar al reclamo.

9. ¿Cómo puedo interponer un reclamo?

La presentación del reclamo podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Utilizando el Libro de Sugerencias disponible en la estación de peaje;
- b) Mediante un documento escrito entregado en la estación de peaje o en las oficinas administrativas de SURVIAL;
- c) Por teléfono;
- d) Por correo electrónico, o
- e) Por medio de la página web de SURVIAL: www.suvial.com.pe

10. ¿Sobre qué materias puedo presentar un reclamo?

Los usuarios podrán presentar reclamos en los siguientes casos:

- a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de las tarifas, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.
- b) Reclamos referidos al condicionamiento de la atención del reclamo formulado por el Usuario al pago previo de la retribución facturada por SURVIAL.
- c) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de SURVIAL, conforme con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.
- d) Reclamos relacionados con los daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de SURVIAL.
- e) Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por SURVIAL a sus Usuarios, respecto de las tarifas o precios de los servicios brindados por SURVIAL o condiciones de dichos servicios, o información defectuosa.
- f) Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de SURVIAL.

11. ¿Cuáles son los requisitos para presentar reclamos?

Los requisitos para la presentación de los reclamos son los siguientes:

- a) Estar dirigidos a la instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo;
- b) Nombre completo del reclamante, número de documento de identidad, domicilio legal y domicilio para las notificaciones;
- c) Datos del representante legal y del apoderado, con indicación de sus poderes de representación y del abogado si los hubiere;
- d) Nombre y domicilio del reclamado.
- e) La indicación de la pretensión solicitada;

- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante;
- h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar, bastará la huella digital;
- i) Copia simple del documento que acredita la representación.

En el caso de reclamos formulados por vía telefónica, se exceptuará del requisito señalado en el Literal f) precedente y para el cumplimiento del Literal h) se otorgará un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse no presentado el reclamo.

12. ¿Cuál es plazo máximo para resolver los reclamos?

El plazo máximo para resolver los reclamos es de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos. Si dentro del plazo mencionado en el párrafo precedente, SURVIAL no emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.

13. ¿Qué puedo hacer si estoy en desacuerdo con la resolución de respuesta a mi reclamo?

Contra lo resuelto por SURVIAL. El Usuario podrá interponer recursos de reconsideración y/o Apelación, cuyos procedimientos y requisitos son los siguientes:

- **Recurso de reconsideración:**

Contra lo resuelto por SURVIAL, el Usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución que se recurre. El recurso de reconsideración será presentado y resuelto por la Gerencia General de SURVIAL y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el Usuario interponga en recurso de apelación correspondiente.

SURVIAL deberá pronunciarse en el plazo máximo veinte (20) días hábiles contados a partir de su admisión a trámite. En caso, SURVIAL omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, aplicará el silencio administrativo positivo. Consecuentemente, el usuario reclamante podrá interponer recurso de apelación.

- **Recurso de apelación:**

Procede la 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.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de SURVIAL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida o de aplicado el silencio administrativo.

En caso el Usuario presente un recurso de apelación, SURVIAL deberá elevar el expediente al Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, quien finalmente resuelve el recurso de apelación.

14. ¿Cuándo corresponde interponer Queja?

La queja se puede interponer en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y, en especial:

- a) Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento;
- b) Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración; y,
- c) Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente. En caso la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente al Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN instancia que resuelve, en los plazos previstos en la Ley 27444, al Tribunal de Solución de Controversias.

El formato para la presentación de queja se puede acceder desde este link <https://www.ositran.gob.pe/anterior/usuarios/tsc/procedimiento-de-queja/>

15. ¿Cuál es el plazo que se toma el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN para resolver la queja?

Recibida la queja, el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN correrá traslado de la misma en el día a fin de que el funcionario quejado le remita el informe que estime conveniente y el expediente, dentro del día siguiente. El Tribunal de Solución de Controversias resolverá la queja dentro de los tres (3) días, pudiendo para estos efectos sesionar virtualmente. La resolución expedida por el Tribunal de Solución de Controversias no es impugnabile.

16. ¿Cómo manejaron la pandemia COVID-19?

SURVIAL ha implementado las medidas dictadas por el gobierno y se ha desplegado un plan para la protección de nuestros colaboradores de SURVIAL y los Usuarios.

Hoy en día estamos enfocados en la movilidad segura, usar mascarillas y carillas en las estaciones de peaje, oficinas y vías para garantizar un contacto y movilidad segura. Nuestras actividades de operación y mantenimiento se vienen ejecutando con normalidad, pero ahora están sujetas a los lineamientos de distanciamiento social y de bioseguridad que exige el Estado

17. ¿Qué mejoras importantes han hecho en tantos años para la población? Hace 10 años pedíamos y los ingenieros nos hacían trochas, caminos, etc., y participaban en los aniversarios y fiestas, incluso llegaban con regalos para los pobladores y niños.

Nuestras labores han estado enfocadas en el mejoramiento y mantenimiento de las vías. Hoy en día se puede apreciar más seguridad en las vías y una mejora en la transitabilidad de nuestra red vial debido a que las vías se encuentran en óptimas condiciones. Esto ha permitido incrementar el flujo turístico de la región, convirtiéndose en un aliado para el comercio la industria y la mejora de la calidad de vida de millones de ciudadanos. Estamos enfocados en la sostenibilidad de nuestras acciones.

18. ¿Qué programas de responsabilidad social han implementado?

Trabajamos nuestra estrategia de sostenibilidad alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) e impulsamos proyectos que generen valor para nuestros clientes y grupos de interés y un alto impacto en la vida de las personas. Tenemos los siguientes programas:

- Programa de Empleo local: Establecemos una propuesta que genere un valor social en el marco de la sostenibilidad, en la ejecución de las actividades operacionales del proyecto a través de la contratación de mano de obra local. Se generan nuevas competencias y oportunidades de trabajo.
- Programa de Seguridad Vial: La compañía se preocupa por contribuir a la mejora de conductas de los usuarios (peatones, estudiantes de colegio, conductores y sociedad civil) y trabajadores, pues es fundamental para la

SURVIAL

seguridad de todos. Fomentamos los comportamientos ideales sobre temas de seguridad vial con capacitaciones y campañas. Trabajamos de la mano con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

- Programa “Aprende a Emprender”: Su foco es el mejoramiento de las capacidades. Tiene como objetivo promover la generación de ingresos de las familias del área de influencia directa de las operaciones mediante un emprendimiento; de esta manera, se contribuye al desarrollo local y al empoderamiento de la mujer como líder.
- Programa “Tu Comunidad recicla”: Damos capacitaciones sobre el uso de puntos de acopio, recojo de basura y 3Rs con la finalidad de educar a la población y usuarios en temas medioambientales.

