



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Resolución de Gerencia de Supervisión

Nº 003-2015-GSF/OSITRAN

Lima, 23 de enero del 2015

ENTIDAD PRESTADORA : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

MATERIA : Aprobación de la difusión del proyecto de modificación al "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por Concesionaria IIRSA Norte S.A.

VISTOS:

La Carta Nº 3724-CINSA-OSITRAN de fecha 13 de enero del 2015, la misma que fue recibida por el OSITRAN el día 15 de enero del 2015, mediante la cual la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. remitió su proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" (en adelante Reglamento de Reclamos).

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN (en adelante Reglamento del OSITRAN), y sus normas modificatorias;

Que, la implementación de los respectivos Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras está regulada por la normatividad siguiente:

- a) La Ley y demás dispositivos legales y reglamentarias pertinentes;
- b) Los Contratos de Concesión;
- c) El "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN;
- d) El "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de cada Entidad Prestadora aprobado por el OSITRAN;
- g) Las demás disposiciones que dicte el OSITRAN sobre el particular;

Que, mediante la Carta Nº 3724-CINSA-OSITRAN de fecha 13 de enero del 2015 remitida por la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A., la misma que fue recibida por OSITRAN el día 15 de enero del 2015, el Concesionario alcanza para su aprobación un proyecto de modificación al "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante Informe Nº 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de Agosto 2011, la Gerencia de Asesoría Legal concluye sobre el proceso que deben seguir la difusión y aprobación de diversas normas en

OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

aplicación del D.S. N° 001-2009-JUS, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 15 de enero del 2009;

Que mediante Resolución N° 35-11-GS/OSITRAN del 11 de noviembre de 2011, la Gerencia de Supervisión establece la Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras. En dicha directiva se establece que las entidades prestadoras deberán presentar su proyecto de Reglamento de Reclamos al OSITRAN para su aprobación;

Que, corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN disponer la difusión del proyecto de modificación al "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A., de acuerdo a las disposiciones vigentes:

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la difusión del proyecto de modificación al "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A.

SEGUNDO: Autorizar la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano". Asimismo, disponer que la presente Resolución y el contenido del proyecto de modificación al "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Entidad Prestadora Concesionaria IIRSA Norte S.A. sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A.

TERCERO: El plazo para que los Usuarios e interesados puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho proyecto de modificación al Reglamento de Reclamos presentado por la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación, de la presente Resolución, en el Diario Oficial "El Peruano".

CUARTO: Los comentarios y observaciones a los que se hace referencia en el artículo anterior, podrán ser remitidos a OSITRAN, a nombre del Sr. Wilfredo Becerra Silva, Jefe de Carreteras Norte y Centro de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, sito en Av. República de Panamá 3659 – San Isidro – Lima.

QUINTO: Notificar la presente Resolución a la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A.



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA
Gerente de Supervisión y Fiscalización
OSITRAN



REG-SAL-GSF-15-
HR: 1617



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



I. TITULO PRELIMINAR

I.1 Generalidades

El presente Reglamento es emitido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, "OSITRAN"), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos presentados por los USUARIOS de los tramos Yurimaguas – Paíta.

I.2 Base legal

La tramitación de los reclamos que se presenten ante Concesionaria IIRSA Norte S.A. (en adelante "IIRSA NORTE"), deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN; a la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444); a la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias; al Código Procesal Civil (Decreto Legislativo No. 768); a la Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley No. 26917), su Reglamento (Decreto Supremo No. 44-2006-PCM), sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

IIRSA NORTE, en concordancia con el numeral 8 del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, aplicará de manera supletoria las disposiciones de la Ley del Procedimiento Administrativo General en lo no previsto en el presente Reglamento ni en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

I.3 Principios aplicables

Los procedimientos de atención de reclamos se regirán por los principios del procedimiento administrativo, contenidos en el Artículo IV de la LPAG.

Sin perjuicio de lo anterior, resultarán aplicables especialmente los siguientes principios:

1. Buena fe en los procedimientos.
2. Celeridad.
3. Igualdad de trato y no discriminación.
4. Oportunidad.
5. Presunción de veracidad.
6. Primacía de la realidad.
7. Responsabilidad.
8. Eliminación de exigencias costosas.
9. Transparencia.





Es responsabilidad de IIRSA NORTE y OSITRAN velar por el cumplimiento de estos principios.

II. DEFINICIONES

CONTRATO DE CONCESIÓN.- Es el Contrato de Concesión de IIRSA Norte, celebrado entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones e IIRSA NORTE con fecha 17 de junio de 2005.

INFRAESTRUCTURA.- Es la Infraestructura vial del TRAMO VIAL, cuya explotación fue otorgada en concesión a IIRSA NORTE de acuerdo al CONTRATO DE CONCESIÓN.

INDECOPI.- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual creado en 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868 y que tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores.

LPAG.- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

OSITRAN.- Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, de acuerdo a lo que dispone la Ley N° 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998.

RECLAMO.- Se entiende por reclamo a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por IIRSA NORTE derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.

REGLAMENTO OSITRAN.- Entiéndase por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

TARIFA.- Conforme a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN, es el monto de cada Vehículo Ligero o, en el caso de Vehículos Pesados, por cada eje, expresado en Nuevos Soles, que IIRSA NORTE está obligado a cobrar a los USUARIOS por concepto de Peaje. Este monto incluye el IGV y otros tributos que puedan generarse.

TRAMO VIAL.- Corresponde al Tramo Yurimaguas-Paita.



TRIBUNAL.- Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN encargado de resolver los RECLAMOS en segunda y última instancia administrativa, siendo sus resoluciones de carácter obligatorio y constituyen precedente vinculante en materia administrativa, cuando así lo establezca la resolución de manera expresa.

USUARIO.- Persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público en calidad de:

- a) Usuarios finales: son (i) Aquellos que utilizan de manera final los Servicios prestados por IIRSA NORTE o por los usuarios intermedios en el TRAMO VIAL; (ii) los pasajeros que sean transportados por el TRAMO VIAL; y, (iii) los dueños de la carga que sea transportada por el TRAMO VIAL.
- b) Usuarios intermedios: son las personas naturales o jurídicas que utilizan el TRAMO VIAL para brindar servicios de transporte de carga o pasajeros, o vinculados a esta actividad y, en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros.

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuya en el REGLAMENTO OSITRAN.

III. DEL SUJETO DEL RECLAMO

III.1 Sujetos que intervienen en calidad de Parte

Se entenderá como sujeto del reclamo, al USUARIO, con capacidad jurídica y legítimo interés, que interpone un reclamo ante IIRSA NORTE, sobre cualquiera de las materias contenidas en el ítem IV.1 del presente Reglamento.

Se excluye del ámbito del presente Reglamento todo lo concerniente a las controversias que surjan entre las entidades prestadoras, así como aquellas que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso, las cuales serán resueltas conforme a lo dispuesto en el REGLAMENTO OSITRAN.

III.2 Capacidad procesal

Tienen capacidad procesal los USUARIOS que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes.

Las personas jurídicas podrán presentar reclamos a través de sus representantes legales, quienes deberán actuar premunidos de los respectivos poderes.

III.3 Poder general y poder especial

Para la tramitación ordinaria de un reclamo y para las demás actuaciones que no se encuentren expresamente comprendidas en el párrafo siguiente se requiere poder general, el cual se formalizará mediante carta poder simple.

Para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante Notario Público.

IV. DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

IV.1 Materia de los reclamos

Los USUARIOS podrán presentar RECLAMOS en los siguientes casos:

- a. Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de las TARIFAS, los cuales deberán realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN;
- b. Reclamos relacionados al condicionamiento de la atención del RECLAMO formulado por el USUARIO al pago previo de la retribución facturada por IIRSA NORTE.
- c. Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios de IIRSA NORTE, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión;
- d. Reclamos relacionados con 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 IIRSA NORTE;
- e. Los reclamos relacionados con derechos en la información proporcionada por IIRSA NORTE a sus USUARIOS respecto de las TARIFAS o condiciones de los servicios obligatorios prestados, o información defectuosa;
- f. Los 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 IIRSA NORTE.

La existencia o ausencia de responsabilidad por parte de IIRSA NORTE, se determinará de conformidad con el CONTRATO DE CONCESIÓN, el Código Civil Peruano y las demás normas que pudiesen resultar aplicables. En ningún caso IIRSA NORTE, asumirá



responsabilidad por actos propios de la víctima, actos de terceros y/o por eventos que califiquen como caso fortuito o fuerza mayor.

Se excluyen del ámbito de este Reglamento:

- a) Los reclamos de USUARIOS sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.
- b) Las controversias que versen sobre el acceso, uso o explotación de INFRAESTRUCTURA no calificada como esencial.
- c) Los reclamos o controversias entre usuarios intermedios o finales.

En función de la naturaleza jurídica del asunto y conforme a sus respectivas competencias, corresponde al INDECOPI, a la instancia judicial o, de ser el caso, a la instancia arbitral, la resolución de las controversias y reclamos previstos en los literales señalados en el párrafo anterior.

V. ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

V.1 Instancias

IIRSA NORTE, actuará como primera instancia para la atención de RECLAMOS y resolverá los recursos de reconsideración que presenten los USUARIOS. El TRIBUNAL actuará como segunda instancia en los procedimientos para la atención de RECLAMOS en caso que los USUARIOS presenten recursos de apelación.

V.2 Lugares y horarios para presentar reclamos

Los reclamos pueden ser presentados ante el administrador de la estación de peaje o pesaje más cercana ubicada en la ruta del TRAMO VIAL. Alternativamente, en las oficinas administrativas de IIRSA NORTE, ubicadas en Víctor Andrés Belaunde N° 171-San Isidro Lima. En este último caso, los reclamos podrán ser presentados los días de semana en horas de oficina, de lunes a viernes.

Adicionalmente, los USUARIOS podrán interponer sus reclamos a través de la página web de IIRSA NORTE: www.iirsanorte.com.pe.

V.3 Dependencia encargada de resolver los reclamos

La dependencia responsable de conocer y resolver los RECLAMOS interpuestos por los USUARIOS en primera instancia, es la Gerencia General de IIRSA NORTE.

V.4 Difusión

IIRSA NORTE, informará verbalmente, a través de su página web; mediante carteles y/o afiches ubicados en las estaciones de peaje del Aguashiyacu, Moyobamba, Aguas Claras,





Pedro Ruiz, Bagua, Pucara, Olmos, Mocce, Chulucanas o Paita; y en lugares suficientemente visibles y notorios para los USUARIOS, de lo siguiente:

- a) El procedimiento que debe seguirse para la presentación de RECLAMOS y recursos.
- b) Los requisitos para la presentación de RECLAMOS, recursos y quejas.
- c) La relación de dependencias competentes para la recepción y resolución de los RECLAMOS y recursos presentados por los USUARIOS, conforme al procedimiento interno que se lleva a cabo en IIRSA NORTE así como de los órganos vinculados a la resolución del procedimiento;
- d) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los RECLAMOS.
- e) La obligación de los USUARIOS de realizar el pago de los montos que no son materia del RECLAMO al momento de la interposición del mismo.
- f) Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSITRAN.

Asimismo, la difusión del procedimiento indicará, por lo menos, lo siguiente:

- a) Si se requiere formularios o formatos y dónde obtenerlos.
- b) El lugar dónde recabar el texto completo del presente Reglamento y la dirección electrónica de dónde bajarlo.
- c) El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los RECLAMOS.
- d) La dependencia administrativa encargada de resolver los RECLAMOS.
- e) El plazo máximo para la presentación del RECLAMO.

VI. DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

VI.1 Forma de interponer reclamos

La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en las estaciones de peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento; o, a pedido expreso de parte, por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por esta. En este sentido, los RECLAMOS podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el Libro de Reclamos y Sugerencias, por teléfono, correo electrónico o a través de la página web de IIRSA NORTE. Alternativamente, el USUARIO podrá hacer llegar un documento escrito a las estaciones de peaje y/o en las oficinas administrativas de IIRSA NORTE para presentar reclamos. Este documento escrito una vez recibido se pegará en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la estación de peaje correspondiente.



Pedro Ruiz, Bagua, Pucara, Olmos, Mocce, Chulucanas o Paita; y en lugares suficientemente visibles y notorios para los USUARIOS, de lo siguiente:

- a) El procedimiento que debe seguirse para la presentación de RECLAMOS y recursos.
- b) Los requisitos para la presentación de RECLAMOS, recursos y quejas.
- c) La relación de dependencias competentes para la recepción y resolución de los RECLAMOS y recursos presentados por los USUARIOS, conforme al procedimiento interno que se lleva a cabo en IIRSA NORTE así como de los órganos vinculados a la resolución del procedimiento;
- d) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los RECLAMOS.
- e) La obligación de los USUARIOS de realizar el pago de los montos que no son materia del RECLAMO al momento de la interposición del mismo.
- f) Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSITRAN.

Asimismo, la difusión del procedimiento indicará, por lo menos, lo siguiente:

- a) Si se requiere formularios o formatos y dónde obtenerlos.
- b) El lugar dónde recabar el texto completo del presente Reglamento y la dirección electrónica de dónde bajarlo.
- c) El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los RECLAMOS.
- d) La dependencia administrativa encargada de resolver los RECLAMOS.
- e) El plazo máximo para la presentación del RECLAMO.

VI. DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

VI.1 Forma de interponer reclamos

La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en las estaciones de peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento; o, a pedido expreso de parte, por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por esta. En este sentido, los RECLAMOS podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el Libro de Reclamos y Sugerencias, por teléfono, correo electrónico o a través de la página web de IIRSA NORTE. Alternativamente, el USUARIO podrá hacer llegar un documento escrito a las estaciones de peaje y/o en las oficinas administrativas de IIRSA NORTE para presentar reclamos. Este documento escrito una vez recibido se pegará en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la estación de peaje correspondiente.



VI.2 Requisitos para interponer reclamos

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

- a. La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el RECLAMO.
- b. Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal y domicilio para realizar notificaciones;
- c. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere.
- d. Nombre y domicilio del reclamado;
- e. La indicación de la pretensión solicitada;
- f. 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 acredite la representación.

Para el caso de los reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del literal i) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el RECLAMO.

Cuando interponga su RECLAMO por escrito, el USUARIO deberá presentar tantas copias del documento y sus anexos, como partes deban ser notificadas del procedimiento. Adicionalmente, el USUARIO presentará una copia en calidad de cargo, la que deberá ser sellada en la correspondiente mesa de partes de IIRSA NORTE, consignándose el día y la hora de presentación.

VII. DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS

VII.1 Recepción de los reclamos, subsanación de errores y admisión a trámite

Una vez que se haya verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ítem anterior, la Mesa de Partes derivará el RECLAMO a la Gerencia General de IIRSA NORTE, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En aquellos casos en que dichos RECLAMOS carezcan de alguno de los requisitos señalados, hayan sido interpuestos por medios físicos, electrónicos o telefónicos, la Mesa de Partes anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante ello, IIRSA NORTE, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el RECLAMO puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido, conforme lo establece el ítem VII.4 del presente Reglamento.



VII.2 Plazo para Interponer los reclamos

Los RECLAMOS podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo.

VII.3 Notificaciones

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que las partes hubieren señalado por escrito durante el procedimiento mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios. En caso que por cualquier motivo no se hubiere podido entregar la notificación, el notificador dejará constancia de este hecho y señalará la fecha y hora de una segunda visita, oportunidad en que se entregará la notificación personalmente o bajo la puerta, dejándose constancia de ello; de la descripción del inmueble, y los datos del notificador.

Las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico a solicitud del interesado siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito.

VII.4 Verificación de requisitos

Sin perjuicio de lo establecido en el ítem VII.1 del presente Reglamento, la Gerencia General de IIRSA NORTE, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el RECLAMO, deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el ítem VI.2 del presente Reglamento. Si el USUARIO reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la Gerencia General de IIRSA NORTE tendrá por no presentado el RECLAMO y devolverá al USUARIO, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

VII.5 Conciliación

IIRSA NORTE podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al USUARIO que ha interpuesto debidamente un reclamo, siempre y cuando el procedimiento verse sobre derechos disponibles.

Iniciada la conciliación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días hábiles, plazo en el que se deberá llegar a un acuerdo con el USUARIO.

En todos los casos en los que se llegue a un acuerdo con el USUARIO, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado por el TRIBUNAL en la sesión inmediata, con el fin de que se verifique si es está arreglado a derecho y si versa sobre derechos disponibles.

VII.6 Audiencia de Informe Oral

EL USUARIO podrá solicitar Audiencia para Informe Oral al momento de interponer su escrito de reclamo.

IIRSA NORTE notificará de su decisión debidamente motivada de conceder o no el informe oral, siendo dicha resolución inapelable. La citación para la audiencia oral deberá ser notificada al USUARIO, con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a su realización.

En la Audiencia se le concederá al USUARIO un máximo de veinte (20) minutos para exponer los puntos más relevantes de su reclamo y para responder las preguntas que surgieran de su exposición. Este acto tiene carácter de público y podrá ser grabado, celebrándose a la hora señalada en la notificación.

VII.7 Declaración de improcedencia de los reclamos

IIRSA NORTE, podrá declarar la improcedencia del reclamo, poniendo fin al proceso, en los siguientes casos:

- a. Cuando el reclamante carezca de interés legítimo;
- b. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga la misma;
- c. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible;
- d. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- e. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el ítem VII.2 del presente Reglamento.
- f. Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el ítem IV.1 del presente Reglamento.

VII.8 Plazo máximo para resolver los reclamos

IIRSA NORTE, se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los RECLAMOS que presenten los USUARIOS en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación o desde su subsanación (en caso los USUARIOS hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en el ítem VII.1 del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el ítem VII.4 del presente Reglamento).

No obstante, el plazo mencionado en el párrafo anterior podrá extenderse hasta un máximo de treinta (30) días hábiles, mediante decisión motivada en aquellos RECLAMOS que sean considerados particularmente complejos.

Sin perjuicio de todo lo anterior, IIRSA NORTE resolverá en el momento aquellos RECLAMOS que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRIBUNAL.

Si dentro del plazo correspondiente, IIRSA NORTE no hubiera emitido pronunciamiento, se dará por entendido que el RECLAMO ha sido resuelto a favor del reclamante, pudiendo el USUARIO solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes.

VII.9 Recurso de reconsideración

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

VII.10 Plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración

IIRSA NORTE, deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de su admisión a trámite.

En caso IIRSA NORTE omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo.

VII.11 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 IIRSA NORTE, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida.

VII.12 Elevación del expediente de apelación

En caso el USUARIO presente un recurso de apelación, IIRSA NORTE deberá elevar el expediente, debidamente foliado, al TRIBUNAL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, adjuntando además su pronunciamiento respecto a la apelación.

VII.13 Requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro de los plazos establecidos en el presente Reglamento; y,

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión;
- b. Que se dirijan al órgano que expidió el acta que se impugna, quien elevará lo actuado al TRIBUNAL;
- c. Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración;
- d. Que la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas, se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad, en el caso de apelación; y
- e. Que se fundamente debidamente.

La ausencia de alguno de los requisitos antes señalados, dará lugar a que se declare la improcedencia del recurso impugnatorio.

VII.14 Fundamentación de las resoluciones

IIRSA NORTE, emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.

VII.15 Aclaración y rectificación de Resoluciones

Antes de quedar firmes, se podrá solicitar la aclaración de una resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido. También, en cualquier momento del trámite cuando se aprecie un error material o aritmético se podrá solicitar la rectificación de una resolución.

La aclaración o rectificación de una resolución podrá ser declarada de oficio o a solicitud de parte y no suspenderá el trámite o la ejecución de la resolución.

VII.16 Cumplimiento de las resoluciones

IIRSA NORTE deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber sido notificadas y, extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días hábiles si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al USUARIO, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

Asimismo, IIRSA NORTE, deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación de determine ejecutar.

VIII. NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

VIII.1 Gratuidad en el Reclamo

El procedimiento de RECLAMO es completamente gratuito y su tramitación no podrá encontrarse supeditada a condición alguna.

Únicamente los USUARIOS o sus representantes debidamente acreditados en el procedimiento y OSITRAN tendrán el derecho a ser informados sobre el estado del reclamo, en el momento y las veces que lo soliciten.

IX. SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

De conformidad con el artículo 14° del REGLAMENTO OSITRAN, **IIRSA NORTE** tiene la obligación de llevar un registro físico de RECLAMOS por sede o establecimiento y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

Los RECLAMOS se enumerarán de manera correlativa, indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida.

Para efectos de los reclamos presentados por los USUARIOS del TRAMO VIAL, el registro estará constituido por los Libros de Reclamos y Sugerencias, disponibles en las estaciones de peaje, así como por el Registro Virtual de Reclamos de **IIRSA NORTE**, disponible en su página web.

IX.1 Conservación de Expedientes

De conformidad con el artículo 13° del REGLAMENTO de OSITRAN, **IIRSA NORTE** deberá conservar los expedientes de reclamos por un período mínimo de cuatro (4) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento.

En caso OSITRAN solicite la remisión de algún expediente de reclamo, **IIRSA NORTE** deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

X. DEL ARBITRAJE

IIRSA NORTE y sus USUARIOS podrán acordar someter todo o parte de la controversia al arbitraje, siempre que se trate de derechos disponibles y que no exista interés público alguno, declarado así por el Cuerpo Colegiado de OSITRAN.

En tal caso y mientras no se desarrolle el reglamento y centro de arbitraje del propio OSITRAN, el procedimiento se llevará a cabo ante cualquier centro de arbitraje legalmente establecido, el cual no podrá admitir a trámite la demanda si no cuenta con la constancia del Cuerpo Colegiado de OSITRAN, declarando la inexistencia del interés público en la controversia.

La ejecución de estos laudos se realizará conforme al acuerdo de las partes, a lo que disponible el árbitro y a las leyes de arbitraje vigentes.

El sometimiento de la controversia al arbitraje es una excluyente de la vía administrativa, en consecuencia, no podrán presentarse ante el OSITRAN las controversias sometidas a arbitraje o los asuntos que ya hubieren sido resueltos mediante el mismo.

XI. DISPOSICIONES FINALES

Primera Disposición.- Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles, **computados conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la LPAG.**

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el artículo 135° de la LPAG.

Segunda Disposición.- Para la participación en los procedimientos destinados a la solución de RECLAMOS de USUARIOS materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.

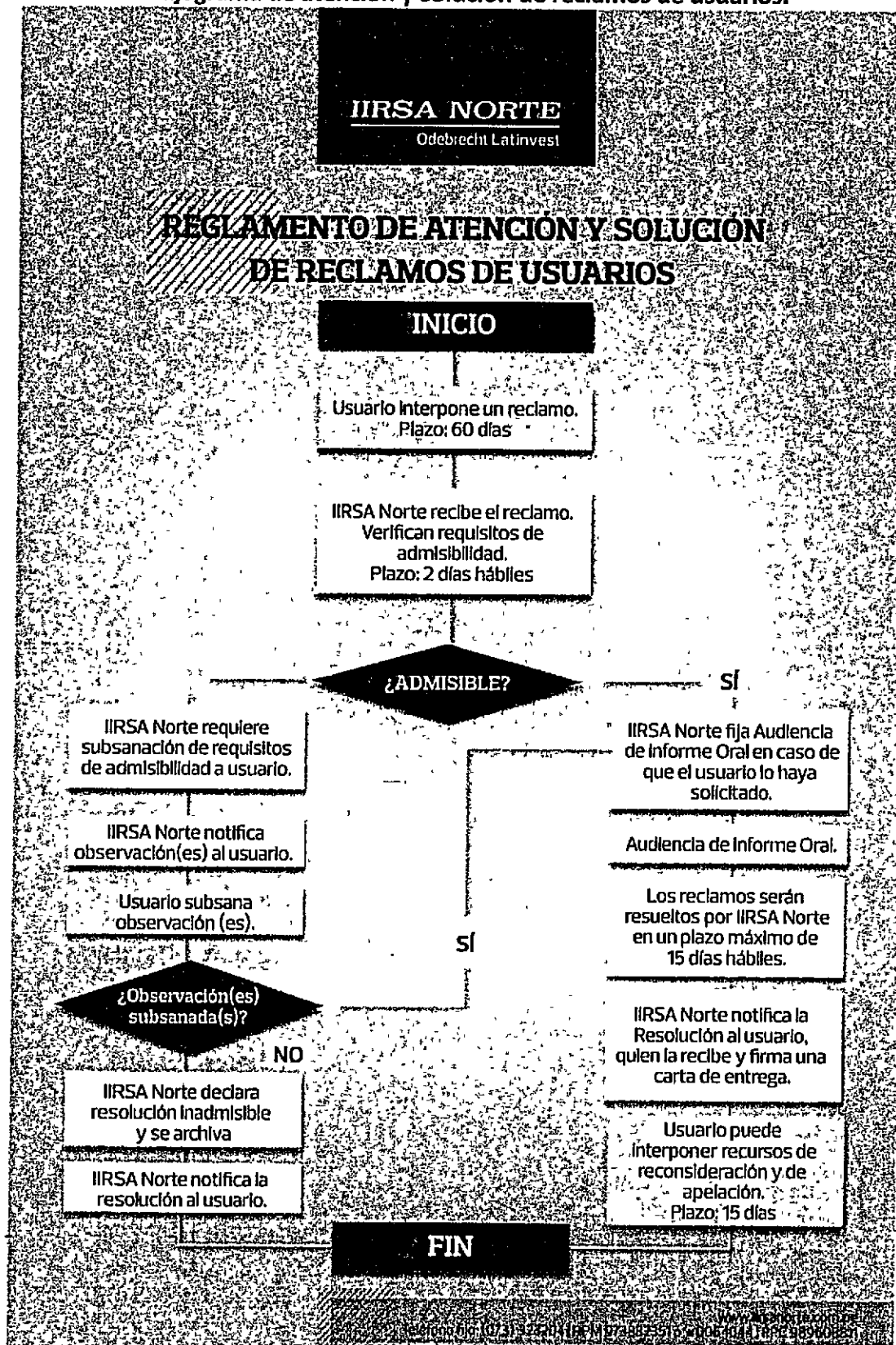
Tercera Disposición.- IIRSA NORTE cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

Cuarta Disposición.- Los USUARIOS del servicio de IIRSA NORTE tienen derecho a utilizar la carretera, servicio de grúa, ambulancia y teléfonos de emergencia, ciñéndose a las normas pertinentes. Adicionalmente tienen derecho al uso de las pólizas de seguro contratadas para ese fin por IIRSA NORTE así como el uso de los servicios higiénicos en las estaciones de peaje. Estos servicios serán dados a conocer mediante medios similares a los indicados en el ítem V.4.

Quinta Disposición.- Para todo lo no previsto en el presente Reglamento y en la medida que resulten compatibles, será de aplicación el REGLAMENTO OSITRAN.

1



Anexo No. 1**Flujograma de atención y solución de reclamos de usuarios.**

Modelo de formulario del Libro de Reclamos y Sugerencias

Debt vs. Equity

Concesión de los Tramos Yurimaguas - Paíta

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje Mocce

Nombres y Apellidos:

Razón Social:

Doc. Identidad / RUC:

Dirección:

Correo Electrónico:

Teléfono:

Firma:

Ficha Número:**Fecha:****Hora:**

Recibido por:

Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible.

Observaciones: