



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 19 de Diciembre de 2011

N° 062-2011-CD-OSITRAN

Entidad Prestadora : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A. (IIRSA NORTE)

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del
Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de
Usuarios

VISTOS:

El Informe N° 2514-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de IIRSA NORTE, así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, para garantizar la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la citada Ley reconoce, dentro de las atribuciones del OSITRAN, la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, asimismo, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332 modificada por la Ley N° 27631, establece que la función normativa comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;



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

Página 1 de 3





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN¹, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de junio de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, de acuerdo a lo previsto en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del citado Reglamento, las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el Proyecto de Adecuación de su respectivo Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, observando el plazo establecido, con fecha 08 de setiembre de 2011, mediante Carta N° 1615-CINSA-OSITRAN, IIRSA NORTE presentó al Regulador, el Proyecto de Adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, por Resolución de Gerencia de Supervisión N° 024-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de IIRSA NORTE. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 13 de setiembre de 2011, no recibiendo comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficio N° 4545-11-GS-OSITRAN, de fecha 26 octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a IIRSA NORTE observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta N° 1708-CINSA-OSITRAN, IIRSA NORTE remitió a OSITRAN, el levantamiento de dichas observaciones;

Que, en el Informe de Vistos, la Gerencia de Supervisión recomienda al Consejo Directivo, la aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de IIRSA NORTE;

Por las razones expuestas, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 404 de fecha 14 de diciembre de 2011; en virtud a las facultades y funciones otorgadas por ley al Consejo Directivo de este Organismo Regulador, y sobre la base del informe de Vistos;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

¹ Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN N° 034-2011-CD-OSITRAN.



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

Página 2 de 3





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Artículo.2. Declarar que, en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A., contradigan las del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, prevalecerán las de éste último; salvo que establezcan derechos y garantías mayores a favor del usuario.



Artículo.3. Disponer que, la referida Entidad Prestadora difunda el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por el Artículo 1, en su página web, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución.

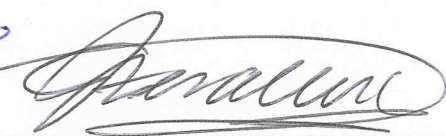
Artículo.4. Disponer que, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, difunda la presente Resolución y el Reglamento Aprobado en el Artículo 1, en el Portal Institucional (www.ositran.gob.pe). Asimismo, que realice las acciones necesarias para su publicación en el Diario Oficial El Peruano. El Reglamento aprobado entrará en vigencia al día siguiente de dicha publicación.

Artículo.5. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2514-11-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora: CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

Artículo.6. Disponer que la Gerencia de Supervisión, efectúe las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.




JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N° 28121-11



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

Página 3 de 3



OSITRAN

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
Sistema de Mesa de Partes

Fecha Reporte

15/11/2011

Hora Reporte

11:26 AM

Página

1

HOJA DE TRÁMITE**N° REGISTRO 25153**

TIPO CARTA
NÚMERO 1708-CINSA-OSITRAN
FECHA 15/11/2011
FOLIOS 1
RPTA

REMITENTE FERNANDO LLANOS CORREA
CARGO APODERADO
CLASE CONCESIONARIOS-ENTIDADES PRESTADORAS
INSTITUCION CONCESIÓN IIRSA NORTE
DIRIGIDO A: AGUILAR, CARLOS
ÁREA Gerencia General

ASUNTO ADECUACION DEL REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS CONFORME LO ESTIPULADO EN LA CUARTA DISPOSICION TRANSITORIA Y COMPLEMENTARIA DEL REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIA DE OSITRAN

NOTAS ADJ. ANEXOS PARA GS (13 FOLIOS)

ATENDIDO CON:

DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A:: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	Vº Bº
Gerencia General/AGUILAR, CARLOS		15/11/2011	
Gerencia de Supervisión/D'ALFONSO, LUIGI		15/11/2011	
<i>E. Navarro</i>		<i>15/11</i>	
<i>Alberto Sevilla</i>	<i>03</i>	<i>15-11-11</i>	<i>(E)</i>

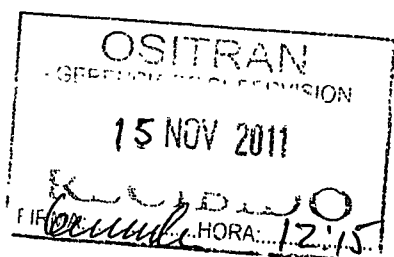
OBSERVACIONES

15/11/11

1. Archivar
2. Atención Urgente
3. Acción que corresponda
4. Atender directamente
5. Agregar a sus antecedentes
6. Archivo
7. Copia Informativa
8. Conversemos

9. Conocimiento y fines
10. Devolución
11. Difusión
12. Elaborar Presentación
13. Elaborar Ayuda Memoria
14. Opinión
15. Por corresponderle
16. Proyectar respuesta

17. Proceder según normatividad vigente
18. Publicar en la Página WEB
19. Revisión e Informe
20. Reformular
21. Responder directamente
22. Su cumplimiento
23. Trámite respectivo
24. Tomar nota y devolver



OSITRAN

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
Sistema de Mesa de Partes

Fecha Reporte

15/11/2011

Hora Reporte

11:25 AM

Página

1

HOJA DE TRÁMITE**Nº REGISTRO 25153****TIPO** CARTA**NÚMERO** 1708-CINSA-OSITRAN**FECHA** 15/11/2011**FOLIOS** 1**RPTA****REMITENTE**

FERNANDO LLANOS CORREA

CARGO

APODERADO

CLASE

CONCESIONARIOS-ENTIDADES PRESTADORAS

INSTITUCION

CONCESIÓN IIRSA NORTE

DIRIGIDO A:

AGUILAR, CARLOS

ÁREA

Gerencia General

ASUNTO ADECUACION DEL REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS CONFORME LO ESTIPULADO EN LA CUARTA DISPOSICION TRANSITORIA Y COMPLEMENTARIA DEL REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIA DE OSITRAN

NOTAS ADJ. ANEXOS PARA GS (13 FOLIOS)

ATENDIDO CON:

DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	Vº Bº
Gerencia General/AGUILAR, CARLOS		15/11/2011	
Gerencia de Supervisión/D'ALFONSO, LUIGI		15/11/2011	
GS	03	15/11	7
E. Navarro		16/11	
Alfonso Sosa	03	16/11/11	1/11

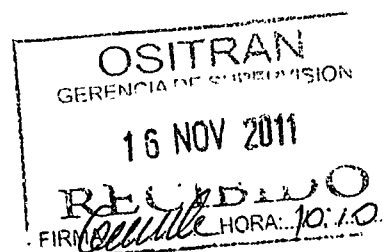
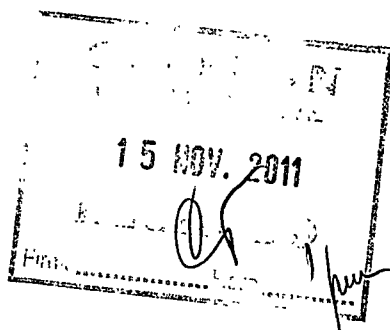
OBSERVACIONES

Plazo: 10 días

1. Archivar
2. Atención Urgente
3. Acción que corresponda
4. Atender directamente
5. Agregar a sus antecedentes
6. Archivo
7. Copia Informativa
8. Conversemos

9. Conocimiento y fines
10. Devolución
11. Difusión
12. Elaborar Presentación
13. Elaborar Ayuda Memoria
14. Opinión
15. Por corresponderle
16. Proyectar respuesta

17. Proceder según normatividad vigente
18. Publicar en la Página WEB
19. Revisión e informe
20. Reformular
21. Responder directamente
22. Su cumplimiento
23. Trámite respectivo
24. Tomar nota y devolver





IIRSA NORTE



Lima, 14 de Noviembre de 2011

Carta N° 1708-CINSA-OSITRAN

Señores:

OSITRAN

Av. República de Panamá 3659, Urb. El Palomar

San Isidro.-

Atención: **Carlos Aguilar Meza**
Gerente General



Asunto: Adecuación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios conforme lo estipulado en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

Referencia: a) Oficio Circular N° 3357-11-GS-OSITRAN recibido el 18.AGO.11
b) Carta N° 1615-CINSA-OSITRAN
c) Oficio N° 4545-2011-GS-OSITRAN

Es grato dirigirme a usted con relación al oficio de la referencia c), mediante el cual nos remiten una observación al proyecto de adecuación del reglamento de atención y solución de reclamos de usuarios de la concesionaria IIRSA Norte S.A.

Al respecto adjuntamos el referido proyecto de reglamento que subsana la observación remitida, con el fin de atender lo solicitado y se prosiga con el trámite de aprobación respectivo.

Atentamente,

FERNANDO LLANOS CORREA
Concesionaria IIRSA Norte S.A.

C.C.:

Luigi D'Alfonso Crovetto - Gerente Adjunto de Supervisión OSITRAN (se entrega adjunto)

**REGLAMENTO DE ATENCION Y
SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.**

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 – Paita.

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 de Operaciones 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, Chulucanas o Paíta; 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. Cópia 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 de Operaciones 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 de Operaciones 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 de Operaciones 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 de Operaciones 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 de Operaciones **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.

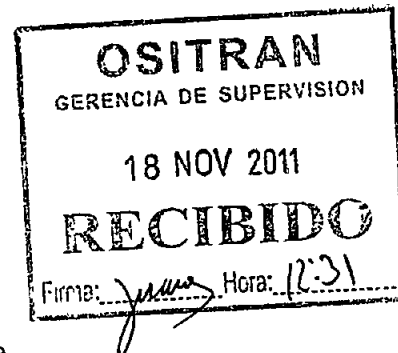
Quinta Disposición.- Para todo lo no previsto en el presente Reglamento y en la medida que resulten compatibles, será de aplicación el REGLAMENTO OSITRAN.

Anexo No. 1
Modelo de formulario del Libro de Reclamos y Sugerencias



		<u>Concesión de los tramos Yurimaquas - Paita</u>	
LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
Estación de Peaje Chulucanas			
Nombre y Apellidos:	_____	Ficha Número:	_____
Razón Social:	_____	Fecha :	_____
Doc. Identidad:	_____	Recibido por:	_____
Dirección:	_____		_____
Teléfono:	_____		_____
Firma:	_____		_____
Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible			

Observaciones			



INFORME N° 2514-11-GS-OSITRAN

A : **Ernesto Ortiz Farfán**
Gerente de Supervisión (e)

De : **Carlos Navarro Chávez**
Jefe de Carreteras del Centro y Norte

Alberto Sevilla Indiveri
Supervisor Financiero I

Asunto : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A.

Fecha : 18 de noviembre de 2011

I. OBJETIVO

1. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. (en adelante el Concesionario o IIRSA Norte), empresa concesionaria de las Obras y el Mantenimiento de los Tramos Viales del Eje Multimodal del Amazonas Norte, en cumplimiento a lo contemplado en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN.

II. ANTECEDENTES

2. Con fecha 17 de junio de 2005, se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el Concedente) y la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. el Contrato de Concesión de las Obras y el Mantenimiento de los Tramos Viales del Eje Multimodal del Amazonas Norte del Plan de Acción para la Integración de Infraestructura Regional Sudamericana - IIRSA (en adelante, el Contrato de Concesión).
3. A través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN del 06 de junio de 2011, el Consejo Directivo aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento).
4. Mediante la Carta 1615-CINSA-OSITRAN, de fecha 05 de septiembre del 2011, remitida por IIRSA Norte, la misma que fue recibida por OSITRAN el día 08 de septiembre del 2011, el Concesionario alcanza para su aprobación el proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en cumplimiento de lo dispuesto en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN



5. El Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de agosto de 2011, concluye que dado el vacío existente para la difusión y aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Empresas Prestadoras, se deben seguir los procedimientos señalados en los Artículos N° 47 y 48 del REMA (Reglamento Marco de Acceso) de OSITRAN.
6. Con fecha 31 de agosto de 2011, se aprobó la Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, a través de la cual se rectifican el inciso 5) del Artículo 12 y el Artículo 41 del Reglamento. Asimismo, se modifican la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria y se incluye una Quinta en el Reglamento.
7. A través de la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 024-2011-GS/OSITRAN, del 09 de septiembre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN autoriza la difusión del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de IIRSA Norte en la página web del Regulador y el Concesionario, así como publicar la citada Resolución en el Diario Oficial El Peruano.
8. Luego de vencido el plazo de los 15 días hábiles de haberse difundido en la página web el referido proyecto de Reglamento, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN¹ no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.
9. Mediante el Oficio N° 4545-2011-GS-OSITRAN del 26 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario las observaciones al proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.
10. Con fecha 15 de noviembre de 2011, mediante la Carta N° 1708-CINSA-OSITRAN, IIRSA Norte remitió la subsanación a la observación realizadas por el Regulador.

III. MARCO LEGAL

11. Las Disposiciones Transitorias y Complementarias del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN, señala lo siguiente con respecto a la adecuación que deben realizar a sus Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos las Empresas Prestadoras, así como su aprobación por parte de las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal:

"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

PRIMERA

El presente reglamento entrará en vigencia en la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano y rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la misma.

(...)

¹ Encargada de "supervisar los medios de difusión de la entidad, la administración de la página Web y el portal de transparencia de OSITRAN."



CUARTA

Las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación, a la presente norma, de sus respectivos Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de sesenta (60) días contados a partir de la publicación de este Reglamento.

QUINTA

En coordinación con la Gerencia de Asesoría Legal, la Gerencia de Supervisión regulará:

- a) El procedimiento de aprobación de los "Proyectos de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentados por las Entidades Prestadoras, a fin de asegurar la participación de los usuarios e interesados conforme a las disposiciones contenidas en el D.S. N° 001-2009-JUS.
- b) El procedimiento de aprobación de los proyectos de adecuación a la presente norma de los Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras."

12. Asimismo, el Artículo 12° del Reglamento, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

"Artículo 12.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de la obligación que tiene de cumplir estrictamente con todas las disposiciones de la presente norma, toda Entidad Prestadora deberá contar con un Reglamento de Atención de Reclamos.

Las reglas que adopte la Entidad Prestadora no podrán contradecir las disposiciones de este reglamento, las que se incorporan automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la Entidad Prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor del usuario que las aquí previstas.

El Reglamento de cada Entidad Prestadora, deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. *La dependencia responsable de atender los reclamos*
2. *Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento.*
3. *El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.*
4. *El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.*
5. *El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que de manera ordinaria no podrá ser mayor de tres (3) días.*
6. *Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición.*

13. De otro lado, en el Artículo 37° del Reglamento, se indican las maneras y medios por los que se puede interponer un reclamo y los requisitos mínimos que debe contener éste para poder ser tramitado:



"Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo

1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora.

Asimismo, el OSITRAN podrá implementar a través de su página Web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva Entidad Prestadora la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento. Este plazo comenzará a computarse desde el día en que la Entidad Prestadora reciba el reclamo por parte del OSITRAN

2.- Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- 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 hacer las 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) 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 su huella digital;
- i) Copia simple del documento que acredite la representación;

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

14. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN², establece como una de las Funciones Generales del Consejo Directivo de OSITRAN, la aprobación u observación del Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora, así como sus modificaciones:

"Funciones Generales:

(...)

- 8 Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora respectivamente , así como sus modificaciones

(...)"

IV. ANÁLISIS

15. Según lo estipulado en el Reglamento, el presente informe evaluará lo siguiente:

² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN, del 10 de enero de 2007, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009.



- A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario.
- B. Evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por IIRSA Norte.

A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario

16. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-11-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de junio; mediante la Carta N° 1615-CINSA-OSITRAN, de fecha 05 de septiembre de 2011, el Concesionario presentó al Regulador el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, según la siguiente información:

Tabla N° 1. Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Concesionaria IIRSA Norte SA

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
Carta N° 1615-CINSA-OSITRAN	08/09/2011	Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	09/09/2011

Fuente: Carta N° 1615-CINSA-OSITRAN de IIRSA Norte
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

17. Como se puede apreciar a partir de la información contenida en la Tabla N° 1, el Concesionario ha cumplido con presentar el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo de 60 (sesenta) días, contados desde la fecha de publicación del Reglamento en el Diario Oficial "El Peruano", la cual fue el 11/06/2011, según la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria.
18. De la misma manera, como se puede apreciar en la Tabla N° 2 que se muestra a continuación, IIRSA Norte cumplió con remitir el levantamiento de las observaciones dentro del plazo diez (10) días hábiles señalado en el Oficio N° 4545-11-GS-OSITRAN:

Tabla N° 2. Levantamiento de Observaciones del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de IIRSA Norte

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para levantamiento de observaciones
Carta N° 1708-CINSA-OSITRAN	15/11/2011	Levantamiento de Observaciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	15/11/2011

Fuente: Carta N° 1708-CINSA-OSITRAN
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

B. Evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por IIRSA Norte

B.1. Verificación del contenido de la información mínima.

19. El Artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el

Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario. Sobre el particular, se ha verificado que el proyecto de adecuación del Reglamento de Concesionaria IIRSA Norte S.A. contenga dicha información.

20. Al respecto, en la Tabla N° 3 se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte del Concesionario, a partir del contenido del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado.

Tabla 3. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo a lo establecido en los Artículos 12 y 37

Obligación	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reglamento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos. (Art. 12°)	Conforme	V.3
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12°)	Conforme	VI.2
a) <i>La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37°)</i>	Conforme	VI.2
b) <i>Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37°)</i>	Conforme	VI.2
c) <i>Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37°)</i>	Conforme	VI.2
d) <i>Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37°)</i>	Conforme	VI.2
e) <i>La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37°)</i>	Conforme	VI.2
f) <i>Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37°)</i>	Conforme	VI.2
g) <i>Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37°)</i>	Conforme	VI.2
h) <i>Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37°)</i>	Conforme	VI.2
i) <i>Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37°)</i>	Conforme	VI.2
3) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos. (Art. 12°)	Conforme	VII.2
4) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días. (Art. 12°)	Conforme	VII.8



5) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de tres (3) días. (Art. 12º)	Conforme	VII.16
6) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12º)	Conforme	VII.9 y VII.11

Fuente: Carta N° 1708-CINSA-OSITRAN (Proyecto de Reglamento de Reclamos – IIRSA Norte)
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

21. Como se ha podido apreciar en la Tabla 3, el Concesionario ha cumplido con incluir en la adaptación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, los requisitos mínimos requeridos en los Artículos 12º y 37º del Reglamento de OSITRAN.

B.2. Verificación de los cambios y mejoras relevantes del nuevo Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de IIRSA Norte

22. Se observó que el título del Reglamento del Concesionario se encuentra correctamente redactado conforme lo establecido en la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de OSITRAN, como se muestra a continuación:

***“Reglamento de Atención y Solución de
Reclamos de Usuarios
Concesionaria IIRSA Norte S.A.”***

23. Asimismo, se apreció que los *Principios Aplicables* señalados en el Artículo 1.3 del Reglamento del Concesionario coinciden con los señalados en el Artículo 3º del Reglamento de OSITRAN, es decir con:

- Buena Fe en los Procedimientos
- Celeridad, Igualdad de Trato y No Discriminación
- Oportunidad
- Presunción de Veracidad
- Primicia de la Realidad
- Responsabilidad
- Eliminación de exigencias costosas
- Transparencia.

24. También se constató que en el Artículo IV.1 *Materia de los reclamos*, se incluyó las mismas que se listan en el Artículo 33º del Reglamento de OSITRAN, las cuales se refieren a reclamos relacionados con:

- Facturación o Tarifas
- Atención de los Reclamos
- Calidad y Prestación de los Servicios
- Daños y Pérdidas a los Usuarios
- Defectos en la Información de Tarifas o Precios
- Acceso a la Infraestructura.

25. Se ha verificado que el Concesionario ha incluido en el Artículo VI.1 de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, la posibilidad de interponer un reclamo mediante su página web, correo electrónico o vía telefónica,



de acuerdo a lo señalado en el Artículo 37° del Reglamento, como se aprecia a continuación:

"Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo

Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora."

(el subrayado es nuestro)

26. Se pudo constatar que el Concesionario ha añadido en el Artículo VII.8 de su Reglamento, los nuevos plazo para la resolución de los reclamo, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 41° del Reglamento de OSITRAN, el cual señala lo siguiente:

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la resolución

1.- La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo 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."

(el subrayado es nuestro)

27. Asimismo, se constató que el Concesionario ha considerado en el Artículo VII.9 de su Reglamento, un plazo de veinte (20) días para resolver las Reconsideraciones y de no pronunciarse en dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo, conforme lo contemplado en el Artículo 26° del Reglamento de OSITRAN:

"Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo.

La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.

(...)

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo."

(el subrayado es nuestro)

V. CONCLUSIÓN

28. De conformidad con la evaluación realizada al proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de los Tramos Viales del Eje Multimodal del Amazonas Norte, presentado por la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A., esta Gerencia es de la opinión de otorgar opinión favorable al proyecto de Reglamento remitido.

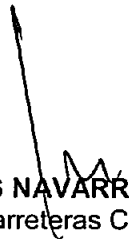


VI. RECOMEDACIONES

29. Por la consideración antes anotada, recomendamos poner en conocimiento del Consejo Directivo el presente Informe con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe el Proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria AUNOR.

Atentamente,


ALBERTO SEVILLA INDIVERI
Supervisor Financiero I


CARLOS NAVARRO CHÁVEZ
Jefe de Carreteras Centro y Norte

ASI/jbch
REG-SAL-GS
H.R.: 25153

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de noviembre de 2011

EMPRESA CONCESIONARIA: Concesionaria IIRSA Norte S.A. (IIRSA Norte)

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del
Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de
Usuarios

VISTOS:

El Informe Nº 2514-11-GS-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 18 de noviembre de 2011, conteniendo la evaluación del Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A., así como el proyecto de Resolución de aprobación del referido Reglamento.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma de creación de OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación de OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 02-2004-CD-OSITRAN se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias" y con Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN se modificó dicho Reglamento y se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN" y con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;



Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación de la Resolución No. 019-2011-CD-OSITRAN, el día 11 de junio de 2011, en el diario oficial "El Peruano";

Que, mediante la Carta N° 1615-CINSA-OSITRAN, de fecha 05 de septiembre del 2011, la misma que fue recibida por OSITRAN el día 08 de septiembre del 2011, la empresa IIRSA Norte, remitió el Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por OSITRAN, dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Oficio N° 4545-11-GS-OSITRAN de fecha 26 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 2155-11-GS-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones a su Proyecto de adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Que, con fecha 24 de octubre de 2011, se presentó la Carta N° 1708-CINSA-OSITRAN de la empresa IIRSA Norte, remitiendo el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

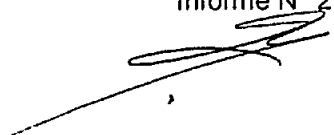
Que, mediante el Informe N° 2514-11-GS-OSITRAN, de fecha 15 de noviembre de 2011, la Gerencias de Supervisión, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación, del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A.;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 2514-11-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° xxx-2011-CD de fecha xx de noviembre de 2011;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A.", en base al Informe N° 2514-11-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.



Artículo.2. Disponer que la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A., difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos en su página web, desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano."

Artículo.3. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2514-11-GS-OSITRAN a la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A.

Artículo.4. Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN y el diario oficial "El Peruano" del Reglamento aprobado.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD:

