

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

N° 008-2014-CD-OSITRAN

Lima, 20 de febrero de 2014

ENTIDAD PRESTADORA : Desarrollo Vial de los Andes- DEVIANDES SAC

MATERIA : Aprobación de la modificación del Proyecto de
Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de
Usuarios del Tramo N° 2 de la IIRSA Centro**VISTOS:**

El Informe N° 016-2014-GSF-GAJ-OSITRAN, de fecha 17 de febrero de 2014, conteniendo la evaluación del Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes- DEVIANDES S.A.C (en adelante, DEVIANDES), así como el proyecto de Resolución de aprobación del referido Reglamento.

CONSIDERANDO:

Que, la misión de OSITRAN es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito.

Que, el literal c) del numeral 3.1 de la Ley N° 27332, señala que los Reguladores, entre ellos OSITRAN, ejercen la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras 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.

Que, en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, se establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 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 N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12 y 41 y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria.

Que, con fecha 16 de octubre de 2013, se presentó la Carta N° 2013-10-1072 de la empresa concesionaria DEVIANDES, remitiendo el Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN.

Que, a través del Oficio N° 382-2014-GSF-OSITRAN de fecha 21 de enero de 2014, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 202-2014-GSF-OSITRAN, el mismo que contenía las

**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

Presidencia Ejecutiva

observaciones a su Proyecto de modificación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Que, con fecha 29 de enero de 2014, se presentó la Carta N° 2014-10-0118 de la empresa concesionaria DEVIANDES, remitiendo el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN.

Que, luego de evaluar y deliberar respecto del tema objeto de análisis, el Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, hace suyo e incorpora íntegramente a la parte considerativa de la presente resolución el informe de vistos a través del cual la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Asesoría Jurídica, analizaron el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por DEVIANDES, verificando que cumple con los requisitos exigidos por el marco normativo y que además levantó las observaciones planteadas en el Informe N° 202-2014-GSF-OSITRAN

Por lo expuesto, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 498-2014-CD-OSITRAN de fecha 20 de febrero de 2014;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Desarrollo Vial de los Andes S.A.C", de conformidad con lo señalado en el Informe N° 016-2014-GSF-GAJ-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo.2. Disponer que Desarrollo Vial de los Andes – DEVIANDES S.A.C., 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° 016-2014-GSF-GAJ-OSITRAN a Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES S.A.C.

Artículo.4. Encargar a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización 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.

PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal. 6596

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



	REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL TRAMO 2 IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV. CERRO DE PASCO	R-50-001
		Versión: 03
		Página 1 de 11

TITULO PRELIMINAR

Artículo I. – Generalidades

El presente Reglamento es emitido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN y su modificatoria a través de la Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011- CD/OSITRAN. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos presentados por los usuarios de la Concesión Vial del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Artículo II. – Normas aplicables supletoriamente

La tramitación de los reclamos que se presenten ante DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C. (en adelante “DEVIANDES”) deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, su modificatoria (Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011- CD/OSITRAN), la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444), el Código Procesal Civil (Decreto Legislativo No. 768), 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. 044-2006-PCM) y sus modificatorias (Decreto Supremo No. 057-2006-PCM, Decreto Supremo N° 046-2007-PCM y Decreto Supremo N° 114-2013-PCM), Código de Protección y Defensa al Consumidor (Ley No. 29571) y demás normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo III. – Principios aplicables

Los procedimientos de atención de reclamos se regirán por los principios contenidos en el artículo 3 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, siendo responsabilidad de DEVIANDES y OSITRAN velar por el cumplimiento de estos principios.

CAPITULO PRIMERO DEL SUJETO DEL RECLAMO

Artículo 1º. – Sujeto del reclamo

Es el usuario intermedio o final (persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco) con capacidad procesal y legítimo interés, que interpone un reclamo ante DEVIANDES sobre las materias señaladas en el Artículo 4º del presente Reglamento.

El usuario intermedio es el prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad, y en general cualquier empresa que utiliza la vía comprendida en el Tramo 2 de la IIRSA Centro para brindar servicios a terceros. Son ejemplos de usuarios intermedios:

Elaborado por: Lorena Ferrándiz E. Jefe del Área Legal Fecha:	Revisado por: Gonzalo Valdez Orrego Gerente Administrativo y Financiero Fecha:	Aprobado por: Efrain Rondinel Cornejo y Magno Garzón Sanchez -Apoderados Fecha:
Firma	Firma	Firma

	REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL TRAMO 2 IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV. CERRO DE PASCO	R-50-001
		Versión: 03
		Página 3 de 11

La existencia o ausencia de responsabilidad por parte de DEVIANDES se determinará de conformidad con el Contrato de Concesión, el Código Civil Peruano y las demás normas que pudiesen resultar aplicables. En ningún caso DEVIANDES asumirá responsabilidad por actos propios del usuario, actos de terceros y/o por eventos que califiquen como caso fortuito o fuerza mayor.

CAPITULO TERCERO ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 5º. –Instancias

DEVIANDES constituye la primera instancia administrativa para la atención de reclamos; asimismo, resuelve los recursos de reconsideración que presenten los usuarios.

El Tribunal de Solución de Controversias y Solución de Reclamos de OSITRAN constituye la segunda y última instancia administrativa en los procedimientos para la atención de reclamos en caso que los usuarios presenten recursos de apelación.

Artículo 6º. – Lugares y horarios para presentar reclamos

Los reclamos se presentarán ante los Técnicos Administrativos de las Unidades de Peaje de Corcona, Quilla y Casaracra, y las que en un futuro se habiliten; o alternatively en las oficinas administrativas de DEVIANDES ubicadas en la Calle General Recavarren 103, Piso 5, Oficina 501, Miraflores, Lima.

Los reclamos pueden ser presentados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el caso de las Unidades de Peaje; y en las oficinas administrativas de DEVIANDES, en horario, de lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas. Asimismo, los reclamos podrán presentarse mediante documento en mesa de parte, utilizando el libro de reclamos, por teléfono 717-3600, correo electrónico a través de la página web de DEVIANDES.

Artículo 7º. – Dependencia encargada de resolver los reclamos

Según su ámbito de competencia, la Gerencia Administrativa y Financiera o la Gerencia Técnica o la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES son las dependencias responsables de atender y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios.

Artículo 8º.- Difusión

DEVIANDES dará a conocer a sus usuarios, a través de su página web y de la colocación de carteles y/o afiches en un lugar suficientemente visible y notorio por los usuarios en todas las Unidades de Peaje y la oficina administrativa de DEVIANDES, información sobre:

- a) El procedimiento que debe seguirse para interponer un reclamo.
- b) Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos y quejas.
- c) La relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios, conforme a sus respectivos procedimientos internos así como de sus demás órganos vinculados a la resolución del procedimiento.

Elaborado por: Lorena Ferrándiz E. Jefe del Área Legal Fecha:	Revisado por: Gonzalo Valdez Orrego Gerente Administrativo y Financiero Fecha:	Aprobado por: Efrain Rondinel Cornejo y Magno Garzón Sanchez -Apoderados Fecha:
Firma	Firma	Firma

	REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL TRAMO 2 IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV. CERRO DE PASCO	R-50-001
		Versión: 03
		Página 4 de 11

- 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 nos son materia del reclamo al momento de la interposición del mismo.
- f) Los formularios de presentación de reclamos aprobados por OSITRAN.

De igual modo y con relación a la difusión del procedimiento, se indicará por lo menos lo siguiente:

- a) Si se requiere formularios o formatos y dónde obtenerlos.
- b) El lugar donde recabar el texto completo del 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.

CAPITULO CUARTO DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 9º. – Forma de interponer reclamos

La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias disponible en las Unidades de Peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo 1 del presente Reglamento.

Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito en las Unidades de Peaje y/o en la oficina administrativa de DEVIANDES señalada en el Artículo 6º del presente Reglamento. El documento escrito, luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje correspondiente.

Será válida la presentación de reclamos por vía correo electrónico a través de la página web de DEVIANDES (www.deviandes.com) y/o telefónica en días hábiles y en el horario señalado en el artículo 6º del presente Reglamento o a través de la página web de DEVIANDES (www.deviandes.com).

Artículo 10º. – 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 (físico y/o virtual) para hacer válidamente 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.

Elaborado por: Lorena Ferrándiz E. Jefe del Área Legal Fecha:	Revisado por: Gonzalo Valdez Orrego Gerente Administrativo y Financiero Fecha:	Aprobado por: Efrain Rondinel Cornejo y Magno Garzón Sanchez -Apoderados Fecha:
Firma	Firma	Firma

	REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL TRAMO 2 IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV. CERRO DE PASCO	R-50-001
		Versión: 03
		Página 11 de 11

ANEXO 1

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV. CERRO DE PASCO

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Unidad de Peaje: _____

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (según ámbito de competencia)

Nombre y Apellido completos:	
Nº Documento de identidad:	
Domicilio legal/procesal:	
Correo electrónico ¹ :	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa:	Fecha:
Teléfono:	Recibido por:
Firma o huella digital:	

Reclamo () o Sugerencia (): Favor llenar con letra clara y legible, consignando la indicación de la pretensión solicitada

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo _____

Adjunta copia de DNI: Si () No ()

Observaciones: _____

¹ **En caso autorice a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio.**

Elaborado por: Lorena Ferrándiz E. Jefe del Área Legal Fecha:	Revisado por: Gonzalo Valdez Orrego Gerente Administrativo y Financiero Fecha:	Aprobado por: Efrain Rondinel Cornejo y Magno Garzón Sanchez -Apoderados Fecha:
Firma	Firma	Firma