



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, 29 de Diciembre de 2011

Nº 067-2011-CD-OSITRAN

Entidad Prestadora : CONCESIONARIA VIAL DEL SOL S.A. (COVISOL)

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

VISTOS:

El Informe Nº 2604-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL, así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 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 Nº 27332 modificada por la Ley Nº 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-OSITRAN, 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 fuese modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 03 de septiembre de 2011;

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° C.00851.11.COVISOL S.A., el concesionario 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° 030-2011-GS-OSITRAN, de fecha 14 de setiembre del 2011, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano el 17 de setiembre de 2011, no recibiendo comentarios ni observaciones de los interesados dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

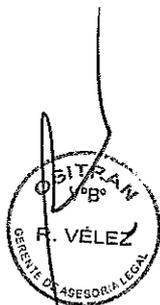
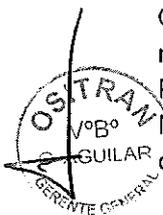
Que, mediante Oficios N° 4590 y 4882-2011-GS-OSITRAN, de fechas 03 y 23 de noviembre respectivamente, la Gerencia de Supervisión traslada las observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de COVISOL. Asimismo, mediante la Carta N° C.001167.11.COVISOL S.A.A, la Entidad Prestadora presentó el levantamiento de las observaciones detectadas por la Gerencia de Supervisión;

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 COVISOL;

Por las razones expuestas, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 405 que se inició el 21 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 VIAL DEL SOL S.A. (COVISOL)



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 COVISOL 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.

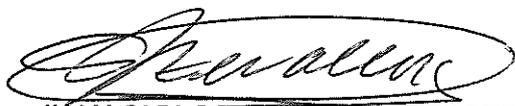
Artículo.3. Disponer que, la referida Entidad Prestadora difunda el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por el Artículo 1, en su página web, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución.

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° 2604-11-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora: COVISOL 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° 28958-11



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 28/11/2011
Hora Reporte 4:57 PM
Página 1

HOJA DE TRÁMITE

N° REGISTRO **26343**
TIPO CARTA
NÚMERO C.001167.11
FECHA 28/11/2011
FOLIOS 14
RPTA

REMITENTE PATRICIA SANCHEZ V.
CARGO GERENTE GENERAL
CLASE CONCESIONARIOS-ENTIDADES PRESTADORAS
INSTITUCION COVISOL-CONCESIONARIA VIAL DEL SOL
DIRIGIDO A: ORTIZ, ERNESTO
ÁREA Gerencia de Supervisión

ASUNTO OBSERVACIONES AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE ATENCION Y SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE COVISOL S.A.

NOTAS

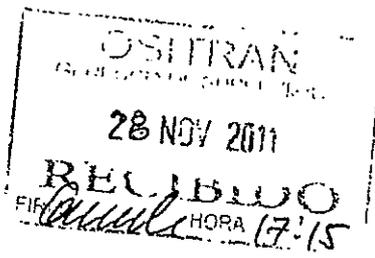
ATENDIDO CON: _____

DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	V° B°
Gerencia de Supervisión/ORTIZ, ERNESTO		28/11/2011	
<i>E. Navarro</i>	<i>1</i>	<i>28/11</i>	<i>[Signature]</i>
<i>ALEX LOPE LOPE</i>	<i>03</i>	<i>28/11/11</i>	<i>[Signature]</i>

OBSERVACIONES *folios: 03 de 14*

29/11/11
[Signature]

- | | | |
|-------------------------------|----------------------------|---|
| 1. Archivar | 9. Conocimiento y fines | 17. Proceder según normatividad vigente |
| 2. Atención Urgente | 10. Devolución | 18. Publicar en la Página WEB |
| 3. Acción que corresponda | 11. Difusión | 19. Revisión e informe |
| 4. Atender directamente | 12. Elaborar Presentación | 20. Reformular |
| 5. Agregar a sus antecedentes | 13. Elaborar Ayuda Memoria | 21. Responder directamente |
| 6. Archivo | 14. Opinión | 22. Su cumplimiento |
| 7. Copia Informativa | 15. Por corresponderle | 23. Trámite respectivo |
| 8. Conversemos | 16. Proyectar respuesta | 24. Tomar nota y devolver |



C.001167.11

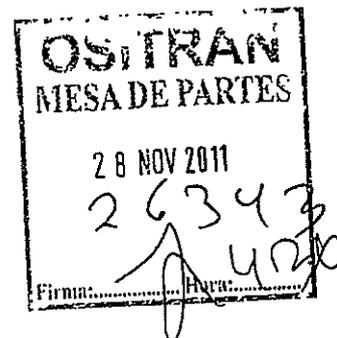
Lima, 28 de noviembre de 2011

Señores:
OSITRAN
Organismo Supervisor de la Inversión en
Infraestructura de Transporte de Uso Público
Presente.-

Atención : Sr. Ernesto Ortiz Farfán
Gerente de Supervisión

Asunto : Observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y
Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A.

Referencia : a) Oficio N° 4882-2011-GS-OSITRAN
b) C. 001132.11
c) Oficio N° 4590-2011-GS-OSITRAN



De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos a usted con relación a su oficio de la referencia a), mediante el que solicita se subsanen las observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL referidas a:

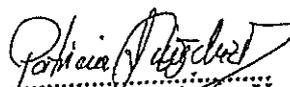
- i) Plazo para interponer los reclamos; y
- ii) Plazo máximo para resolver los reclamos.

Al respecto, consideramos pertinente que OSITRAN evalúe aquellos aspectos que han sido observados por el Concesionario en nuestra Carta C.1132 y que no han sido debidamente evaluados en el oficio de la referencia a), que perjudicarían a los Concesionarios así como la atención adecuada de los reclamos presentados por los usuarios. En este sentido, sugerimos que OSITRAN evalúe la conveniencia de implementar dichas observaciones y efectuar las correcciones correspondientes al Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Adjuntamos el Reglamento de Atención de Reclamos de COVISOL que incorpora lo solicitado por OSITRAN.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente


Ing. Patricia Sánchez V.
Gerente General
Concesionaria Vial del Sol S.A.

Concesionaria Vial del Sol S.A.

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LA AUTOPISTA DEL SOL TRAMO TRUJILLO – SULLANA

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 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, modificado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, en adelante el Reglamento de OSITRAN. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos interpuestos por los usuarios de la Autopista del Sol, Tramo Trujillo-Sullana.

Artículo II. – NORMAS APLICABLES SUPLETORIAMENTE

La tramitación de los reclamos que se presenten ante Concesionaria Vial del Sol S.A. en adelante "COVISOL", deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de 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 su modificatoria (Decreto Supremo No. 057-2006-PCM), sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo III. – PRINCIPIOS APLICABLES

Los procedimientos de atención de reclamos tienen carácter público y se regirán por los principios contenidos en el Reglamento de OSITRAN y en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, siendo responsabilidad de COVISOL y OSITRAN, velar por el cumplimiento de estos principios.

CAPITULO PRIMERO
SUJETOS DEL RECLAMO

Artículo 1º. – SUJETO DEL RECLAMO

Se entenderá como sujeto del reclamo, a los usuarios intermedios o finales (personas naturales o jurídicas definidas según el Anexo del Reglamento de OSITRAN con capacidad procesal y legítimo interés, que interpone un reclamo o participa en un procedimiento de reclamo ante COVISOL sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4º del presente Reglamento.

Para estos efectos, se entenderá por usuario a la persona natural y/o jurídica que utiliza la infraestructura de la Autopista del Sol Tramo Trujillo-Sullana en calidad de:

- a) Usuarios finales: (i) Aquellas personas que utilizan de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios, (ii) Los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura en los términos definidos en el Reglamento de OSITRAN y (iii) Los dueños de carga.
- b) Usuarios intermedios: los prestadores de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros. Este tipo de usuarios pueden ser operadores secundarios.

Artículo 2º. – CAPACIDAD PROCESAL

Tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad de ejercicio conforme a las leyes. Las personas jurídicas podrán presentar reclamos a través de sus representantes legales, conforme a lo establecido en el Artículo 5º del Reglamento de OSITRAN.

Artículo 3º. – PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL

En caso de la presentación de reclamos a través de representantes legales, 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 el fedatario de OSITRAN o ante Notario Público.

CAPITULO SEGUNDO DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Artículo 4º. – MATERIA DE LOS RECLAMOS

Los usuarios podrán presentar como reclamos los siguientes:

- a. Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, los cuales deberán realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión de la Autopista del Sol Tramo Trujillo-Sullana, celebrado el 25 de agosto del 2009 entre COVISOL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante "Contrato de Concesión").
- b. Reclamos relacionados al condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo del peaje.
- c. Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de COVISOL, 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 a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de COVISOL, sus funcionarios y/o dependientes.
- e. Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de COVISOL.
- f. Los reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio, o información defectuosa.

La existencia o ausencia de responsabilidad por parte de COVISOL se determinará de conformidad con el Contrato de Concesión, el Código Civil Peruano y las demás normas que pudiesen resultar aplicables. En ningún caso COVISOL asumirá responsabilidad por actos propios de la víctima, 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

COVISOL actuará como primera instancia para la atención de reclamos y resolverá los recursos de reconsideración que presenten los usuarios. El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN actuará como segunda instancia 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 el administrador de la estación de peaje, ya sea en la estación de peaje de Chicama, Pacanguilla, Mórrope, Cruce Bayóvar o Piura-Sullana, o alternativamente en las oficinas administrativas de COVISOL ubicadas en la Calle Huaura 198 Urb. Santa Victoria, ciudad de Chiclayo. 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 COVISOL, en horario de oficina, de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 o de 15:00 a 18:00. Asimismo, los reclamos podrán ser presentados por correo electrónico o a través de la página web de COVISOL.

Artículo 7º. – DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es la Gerencia General de COVISOL o quien ésta designe para tal efecto.

Artículo 8º.- DIFUSIÓN

COVISOL dará a conocer a sus usuarios verbalmente, a través de su página web y de la colocación de carteles y/o afiches en un lugar suficientemente visible y notorio para los usuarios en todas las Unidades de Peaje, oficinas y dependencias de atención al público de COVISOL, información sobre:

- a) El procedimiento que debe seguirse para interponer un Reclamo o un recurso;
- 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;
- 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 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 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 estaciones de peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento. Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito a las unidades de peaje y/o en la oficina administrativa de COVISOL señalada en el Artículo 6º del presente Reglamento, este documento escrito luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente.

Será igualmente válida su presentación vía correo electrónico, vía telefónica en días hábiles y en horario de oficina o a través de la página web de COVISOL.

Artículo 10º. – REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD 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 identificación y precisión del reclamo;
- f) Fundamentos de hecho y de derecho del reclamo.
- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en el poder del reclamante.
- h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar deberá hacer constar su huella digital.
- i) Copia simple del documento que acredite la representación;

Para el caso de de reclamos vía telefónica no será necesario el cumplimiento del requisito establecido en el literal h) debiendo remitir copia de su Documento de Identidad, y para el cumplimiento del requisito establecido en el literal i) precedente se otorgará un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

CAPITULO QUINTO TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 11º. – OBLIGATORIEDAD DE RECIBIR LOS RECLAMOS

COVISOL está obligado a recibir todos los reclamos que le presenten, salvo que éstos no cumplan con los requisitos indicados en el Artículo 10º, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo señalado en los siguientes artículos:

Artículo 12º. – PLAZO PARA INTERPONER LOS RECLAMOS

Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir del día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o de conocidos éstos, si el usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlos a la fecha de su ocurrencia, una vez transcurrido dicho plazo se considerarán improcedentes.

Al momento de la presentación del reclamo los usuarios podrán solicitar se realice una Audiencia de Informe Oral en la que el usuario expresará sus conclusiones finales ante el funcionario encargado de COVISOL, conforme a lo establecido en el Artículo 22º del Reglamento de OSITRAN, La realización de la audiencia en mención dependerá de la aprobación de COVISOL, teniendo esta decisión el carácter de inapelable

Artículo 13°. – VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

La dependencia de COVISOL que haya recibido el reclamo correspondiente verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Artículo 10° del presente Reglamento y podrá devolver el reclamo, en caso éste carezca de alguno de los requisitos establecidos en el artículo antes referido, previa anotación de la observación correspondiente.

Sin perjuicio de lo indicado, dentro del plazo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo el Área Legal de COVISOL podrá evaluar el cumplimiento de los requisitos señalados en el Artículo 10°. Si el usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (02) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, el reclamo se tendrá por no presentado, devolviéndose de ser el caso, los documentos que hayan sido presentados. Esta decisión puede ser objeto de queja.

En caso cumpla con los requisitos establecidos en el presente Reglamento, el reclamo será remitido a la instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos (02) días hábiles siguientes.

Artículo 14°. – REQUISITOS DE PROCEDENCIA DE LOS RECLAMOS

COVISOL declarará la improcedencia de los reclamos, poniendo fin al proceso, en los siguientes casos:

- a) Cuando el reclamante carezca de interés legítimo;
- b) Cuando no haya conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación 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 artículo 12° del presente Reglamento.
- f) Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del presente Reglamento.

Artículo 15°. – PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

COVISOL 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. Asimismo, COVISOL se encuentra

obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir de la recepción por parte de la dependencia encargada de resolver el reclamo. Previa decisión motivada, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles en los casos que sean considerados particularmente complejos.

Transcurrido el plazo resolutorio sin que COVISOL haya emitido pronunciamiento, se aplicará el silencio administrativo positivo.

La resolución debe contener la expresión de los recursos impugnatorios que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse y el plazo para interponerlos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 16°.- CONCILIACIÓN

COVISOL podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre que el reclamo verse sobre derechos disponibles. En dicho supuesto, el procedimiento se suspenderá por diez (10) días hábiles plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo, el mismo que deberá constar en un acta suscrita por las partes.

Artículo 17°.- ACLARACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

De oficio o a pedido de parte y antes de quedar firme, se podrá aclarar o rectificar una Resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido, o cuando se aprecie un error material o aritmético, respectivamente. La aclaración o rectificación no suspenderá el trámite o la ejecución de la Resolución.

Artículo 18°.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Contra lo resuelto por COVISOL, el usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de COVISOL y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 19°.- PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN

COVISOL deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la presentación del mismo. En caso COVISOL

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

Artículo 20º. – RECURSO DE APELACIÓN

Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo y/o contra la resolución expresa que resuelve el recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de COVISOL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.

El reclamante podrá interponer recurso de apelación cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad o cuando teniendo una nueva prueba no se opte por el recurso de reconsideración.

Artículo 21º.- ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE EN APELACIÓN

En caso el usuario presente un recurso de apelación, COVISOL deberá elevar el expediente debidamente foliado, al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto a la apelación.

Artículo 22º.– FUNDAMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES

Las resoluciones expedidas por COVISOL, deberán ser fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

En caso así lo determine la Gerencia General, podrán estar acompañadas de un informe técnico-legal el cual formará parte del expediente. La existencia de dicho informe se mencionará en la resolución.

Artículo 23º.– CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

COVISOL deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de haber sido emitidas, y extraordinariamente, en un plazo no mayor a quince días hábiles (15), en caso exista necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución. Asimismo, COVISOL deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita

OSITRAN dentro de los siete (07) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas.

Artículo 24º.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

Conforme a lo establecido en el Artículo 61º del Reglamento de OSITRAN, con la resolución emitida por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN quedará agotada la Vía Administrativa a efectos de la interposición de la demanda contenciosa administrativa correspondiente.

Artículo 25º RECURSO DE QUEJA

Los usuarios podrán interponer Recurso de Queja ante el Tribunal de Solución de Controversias, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y, en especial:

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

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente.

En caso la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente, en los plazos previstos en la Ley 27444, al Tribunal de Solución de Controversias.

CAPITULO SEXTO
NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 26º. – GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

El procedimiento de reclamo y sus recursos impugnatorios es completamente gratuito.

Artículo 27º. – INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL EXPEDIENTE

Conforme a lo establecido en el Artículo 19º del Reglamento de OSITRAN, el procedimiento de reclamo ante COVISOL tiene carácter público. Las partes tienen garantizada la revisión del expediente y la obtención de la información allí actuada.

CAPÍTULO SÉPTIMO

SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

Artículo 28°. – REGISTRO DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS

De conformidad con el artículo 14° del Reglamento de OSITRAN, COVISOL tiene la obligación de llevar un registro físico de expedientes de reclamos ordenado por establecimiento y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

Los reclamos se numerarán de manera correlativa indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo, completándose con la fecha y sentido de la resolución emitida.

Artículo 29°. - CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

De conformidad con el artículo 13° del Reglamento de OSITRAN, COVISOL 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, COVISOL deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

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. A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el 135° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444).

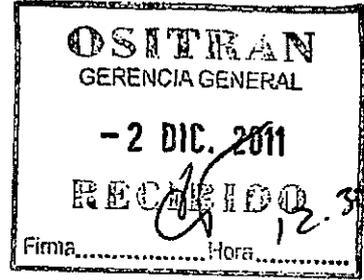
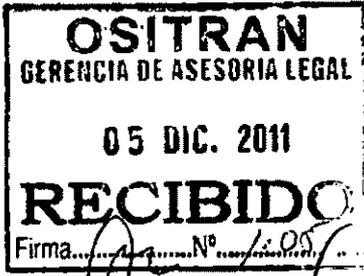
Segunda Disposición.- Para la participación en los procedimientos destinados a la solución de reclamos de usuarios materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.

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

Cuarta Disposición.- Para todo lo no previsto en el presente Reglamento será de aplicación el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN.

Anexo No. 1 (Formato de Reclamo)

CD usar resolución



NOTA Nº 1101-2011-GS-OSITRAN

Pase a CD pms
Aprobación: 21.12.11

A : **Carlos Aguilar Meza**
Gerente General

Asunto : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A.

Referencia : Informe Nº 2604-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 30 de noviembre de 2011



Me dirijo a usted en relación al documento de la referencia, a través del cual se recomienda la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa COVISOL S.A.

Al respecto, sírvase encontrar adjunto a la presente, el Informe antes mencionado y el proyecto de Resolución para que el Consejo Directivo de OSITRAN apruebe, de considerarlo adecuado, el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A., conforme lo establecido en 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

Atentamente,

ERNESTO ORTIZ FARFÁN
Gerente de Supervisión (e)

Adj.:
Informe Nº 2604-2011-GS-OSITRAN.
Proyecto de Resolución para que el Consejo Directivo de OSITRAN.
Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A.

26607

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, xx de diciembre de 2011

Nº XX-2011-CD-OSITRAN

Entidad Prestadora : COVISOL S.A.

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

VISTOS:

El Informe Nº 2604-2011-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A., así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3 de la ley Nº 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 del 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 Nº 27332 modificada por la Ley Nº 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 y otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

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 y Solución de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

¹ Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN Nº 034-2011-CD-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 Reclamos de Usuarios;

Que, observando el plazo establecido, con fecha 08 de setiembre de 2011, mediante Carta N° C.00851.11, COVISOL S.A. 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° 030-2011-GS/OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 11 de junio de 2011, no recibiendo comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según lo señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficio N° 4590-2011-GS-OSITRAN, de fecha 03 de noviembre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a COVISOL S.A. el Informe N° 2354-11-GS-OSITRAN, que contiene observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Asimismo, con fecha 23 de noviembre de 2011, mediante Oficio N° 4882-2011-GS-OSITRAN, se reitera observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A., ya que el Concesionario no subsanó la totalidad de las observaciones mediante la Carta C.001132.11. Finalmente mediante Carta N° C.001167.11, COVISOL S.A. remitió a OSITRAN, el levantamiento de la totalidad de las observaciones;

Que, en el Informe de Vistos, la Gerencia de Supervisión recomendando al Consejo Directivo, la aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la COVISOL S.A.;

Por las razones expuestas, estando acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° XXX de fecha XX de diciembre de 2011; en virtud a las facultades y funciones otorgadas por la 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: COVISOL S.A.

Artículo.2. Declarar que, en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: COVISOL 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° 2004-2011-G6-OSITRAN a la Entidad Prestadora, COVISOL 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.

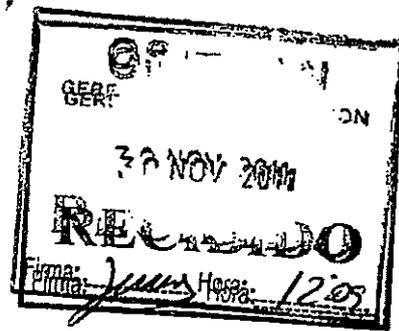
Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

JUAN CARLOS BIVALLOS URRUTIA
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sel PD:



INFORME N° 2604-2011-GS-OSITRAN



A : Ernesto Ortiz Farfan
Gerente de Supervisión (e)

De : Carlos Navarro Chávez
Jefe de Carreteras Centro y Norte

Alex Lope Lope
Supervisor Económico Financiero

Asunto Evaluación de absolución de observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria Vial del Sol S.A.

Fecha 30 de Noviembre de 2011

I. OBJETIVO

1. Evaluar la absolución de observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa Concesionaria Vial del Sol S.A. (en adelante el Concesionario o COVISOL), empresa concesionaria de la Concesión de la Autopista del Sol Tramo Trujillo-Sullana, 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 25 de agosto de 2009, se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, Concedente) y la empresa Concesionaria Vial del Sol S.A. (en adelante, Concesionario) el Contrato de Concesión de la Autopista del Sol Tramo Trujillo-Sullana (en adelante, 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. 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.
5. 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.



6. Mediante Carta N° C.00851.11 de fecha 08 de setiembre del 2011, remitida por COVISOL, 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
7. A través de la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 030-2011-GS/OSITRAN, del 14 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 COVISOL 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. Con fecha 03 de noviembre de 2011, mediante Oficio N° 4590-2011-GS-OSITRAN se comunico observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A.
10. Con fecha 17 de noviembre de 2011, mediante Carta C.001132.11, el Concesionario presenta absolución de observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A.
11. Con fecha 23 de noviembre de 2011, mediante Oficio N° 4882-2011-GS-OSITRAN, se reitera observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A., ya que no se había subsanado la totalidad de las observaciones de las mismas.
12. Con fecha 28 de noviembre de 2011, mediante Carta N° C.001167.11, el Concesionario presenta absolución de observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A.



III. MARCO LEGAL

13. Las Disposiciones Transitorias y Complementarias del reciente 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 Entidades Prestadoras, así como su aprobación por parte de las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal:

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

"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.

(...)

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.

14. 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.”
15. 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.”

16. 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

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.

(...)."

IV. ANÁLISIS

17. Según lo estipulado en el Reglamento, el presente informe evaluará lo siguiente:
- A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario.
 - B. Evaluación del levantamiento de observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por COVISOL.

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

18. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del reciente 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 de 2011; mediante la Carta N° C.00851.11, de fecha 08 de setiembre 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 1. Presentación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A.

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
Carta N° C.00851.11	08/09/2011	Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	09/09/2011

Fuente: Carta N° C.00851.11

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

19. Como se puede apreciar a partir de la información contenida en la Tabla 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.
20. Asimismo, cabe mencionar que el Concesionario si cumplió con remitir el primer levantamiento de observaciones del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A. mediante Carta C.001132.11, de fecha 17 de noviembre de 2011, en el plazo señalado en el Oficio N° 4590-2011-GS-OSITRAN, según se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2. Presentación del Primer levantamiento de observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A.

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para presentación del levantamiento de observaciones
Carta C.001132.11	17/11/2011	Reglamento de Atención de Reclamos	17/11/2011

Fuente: Carta C.001132.11, Oficio N° 4590-2011-GS-OSITRAN

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

21. Finalmente, es importante mencionar que el Concesionario si cumplió con remitir el segundo levantamiento de observaciones del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A. mediante Carta C.001167.11, de fecha 28 de noviembre de 2011, en el plazo señalado en el Oficio N° 4882-2011-GS-OSITRAN, según se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. Presentación del Segundo levantamiento de observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A.

Nº de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para presentación del levantamiento de observaciones
Carta C.001167.11	28/11/2011	Reglamento de Atención de Reclamos	28/11/2011

Fuente: Carta C.001167.11, Oficio Nº 4882-2011-GS-OSITRAN
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

B. Evaluación del levantamiento de observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por COVISOL

B.1. Verificación del contenido de la información mínima

22. El Artículo 12º 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 COVISOL contenga dicha información.
23. Al respecto, en la Tabla 4 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 4. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo a lo establecido en los Artículos 12º y 37º

Reglamento de OSITRAN	Cumplimiento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos. (Art. 12º)	Conforme
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12º)	
a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37º).	Conforme
b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37º).	Conforme
c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37º).	Conforme
d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37º)	Conforme
e) La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37º)	Conforme
f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37º)	Conforme
g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37º)	Conforme
h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37º)	Conforme
i) Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37º)	Conforme
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. 12º).	Conforme
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. 12º)	Conforme
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
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

Fuente: Carta Nº C.00851.11, Carta C.001132.11 y Carta C.001167.11 (Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios)
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.



8

B.2. Verificación del levantamiento de Observaciones y precisiones al texto contenido en el Proyecto de Reglamento

24. En el marco de lo contemplado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN y modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, se verifica el levantamiento de observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento presentado por la empresa concesionaria COVISOL S.A. como se detalla en la Tabla 5.

Tabla 5. Evaluación de absolución de Observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL S.A.

Texto Original	Texto de Absolución	Cumplimiento
El título del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario se denomina: "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Reclamos Autopista del Sol Tramo Trujillo Sullana".	"Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Autopista del Sol Tramo Trujillo - Sullana"	El Concesionario absuelve la observación.
<p>Artículo 4º.- MATERIA DE RECLAMOS</p> <p>Los Usuarios podrán presentar como reclamos los siguientes:</p> <p>a. Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, los cuales deberán realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión de la Autopista del Sol Tramo Trujillo -Sullana, celebrado el 25 de agosto del 2009 entre COVISOL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante "Contrato de Concesión".</p> <p>b. Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de COVISOL, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.</p> <p>Reclamos relacionados con daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de COVISOL, sus funcionarios y/o dependientes.</p> <p>d. Los reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio, o información defectuosa.</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 4º.- MATERIA DE RECLAMOS</p> <p>Los Usuarios podrán presentar como reclamos los siguientes:</p> <p>a. Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, los cuales deberán realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión de la Autopista del Sol Tramo Trujillo -Sullana, celebrado el 25 de agosto del 2009 entre COVISOL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante "Contrato de Concesión".</p> <p>b. Reclamos relacionados con el condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo del peaje.</p> <p>c. Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de COVISOL, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.</p> <p>d. Reclamos relacionados con daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de COVISOL, sus funcionarios y/o dependientes.</p>	<p>El Concesionario absuelve la observación.</p>



Handwritten signature or mark.

	<p>e. Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de COVISOL</p> <p>f. Los reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio, o información defectuosa.</p> <p>(...)</p>	
<p>*Artículo 8°.- DIFUSION COVISOL dará a conocer a sus usuarios verbalmente, a través de su página web y de la colocación mediante carteles y/o afiches ubicados en las unidades de peaje, oficinas y dependencias de atención al público de COVISOL la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse, conforme a lo establecido en el Artículo 17 del Reglamento de OSITRAN.</p>	<p>*Artículo 8°.- DIFUSION COVISOL dará a conocer a sus usuarios verbalmente, a través de su página web y de la colocación mediante carteles y/o afiches ubicados en las unidades de peaje, oficinas y dependencias de atención al público de COVISOL, la información sobre:</p> <p>a) El procedimiento que debe seguirse para interponer un Reclamo o un recurso;</p> <p>b) Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos y quejas;</p> <p>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;</p> <p>d) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos;</p> <p>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;</p> <p>f) Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSITRAN a que se refiere el numeral 3 del presente artículo.</p> <p>De igual modo y con relación a la difusión del procedimiento, se indicará por lo menos lo siguiente:</p> <p>a) Si se requiere formularios o formatos y donde obtenerlos,</p>	<p>El Concesionario absuelve la observación.</p>



2

	<p>b) El lugar donde recabar el texto completo del presente reglamento y la dirección electrónica de donde bajarlo,</p> <p>c) El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los reclamos,</p> <p>d) La dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos; y,</p> <p>e) El plazo máximo para la presentación del reclamo.</p>	
<p>Artículo 9.- FORMA DE INTERPONER RECLAMOS</p> <p>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 N° 1 DEL PRESENTE Reglamento. Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito a las unidades de peaje y/o en la oficina administrativa de COVISOL señalada en el Artículo 6° del presente reglamento, este documento escrito luego de recibido, deberá pegarse en el libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente.</p> <p>Sera igualmente válida su presentación vía correo electrónico o través de la pagina web de COVISOL.</p> <p>*Artículo 10°.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA INTERPONER RECLAMOS</p> <p>Los requisitos para la presentación de los RECLAMOS son los siguientes:</p> <p>La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el RECLAMO</p> <p>Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal; y domicilio (físico o virtual) para hacer las notificaciones.</p> <p>(...)</p> <p>h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar deberá hacer constar su huella digital;</p> <p>i) Copia simple del documento que acredite la representación"</p>	<p>Artículo 9.- FORMA DE INTERPONER RECLAMOS</p> <p>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 N° 1 del presente Reglamento. Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito a las unidades de peaje y/o en la oficina administrativa de COVISOL señalada en el Artículo 6° del presente reglamento, este documento escrito luego de recibido, deberá pegarse en el libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente.</p> <p>Sera igualmente válida su presentación vía correo electrónico, vía telefónica en días hábiles y en horario de Oficina o través de la página web de COVISOL.</p> <p>*Artículo 10°.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA INTERPONER RECLAMOS</p> <p>Los requisitos para la presentación de los RECLAMOS son los siguientes:</p> <p>a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el RECLAMO</p> <p>b) Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal; y domicilio (físico o virtual) para hacer las notificaciones.</p> <p>(...)</p> <p>h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar deberá hacer constar su huella digital;</p> <p>i) Copia simple del documento que acredite la representación.</p>	<p>El Concesionario absuelve la observación.</p>



2

	<p>Para el caso de reclamos vía telefónica, no será necesario el cumplimiento del requisito establecido en el literal h) debiendo remitir copia de su Documento de Identidad, y para el cumplimiento del requisito establecido en el literal l) precedente se otorgará un plazo de dos (02) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.</p>	
<p>Artículo 12°.- PLAZO PARA INTERPONER LOS RECLAMOS</p> <p>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, una vez transcurrido dicho plazo se considerarán improcedentes.</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 12°.- PLAZO PARA INTERPONER LOS RECLAMOS</p> <p>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 o de conocido éstos, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia. Una vez transcurrido dicho plazo se considerarán improcedentes.</p>	<p>El Concesionario absuelve la observación.</p>
<p>Artículo 13°.- VERIFICACIÓN DE REQUISITOS</p> <p>(...)</p> <p>Si perjuicio de lo indicado, dentro del plazo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo por el Área Legal de COVISOL podrá evaluar el cumplimiento de los requisitos señalados en el Artículo 10°. Si el Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos se le otorgara un plazo de dos (02) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, el reclamo se tendrá por no presentado, devolviéndose de ser el caso, los documentos que hayan sido presentados.</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 13°.- VERIFICACIÓN DE REQUISITOS</p> <p>(...)</p> <p>Si perjuicio de lo indicado, dentro del plazo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo por el Área Legal de COVISOL podrá evaluar el cumplimiento de los requisitos señalados en el Artículo 10°. Si el Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos se le otorgara un plazo de dos (02) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, el reclamo se tendrá por no presentado, devolviéndose de ser el caso, los documentos que hayan sido presentados. Esta decisión puede ser objeto de queja.</p> <p>(...)</p>	<p>El Concesionario absuelve la observación.</p>
<p>Artículo 15.- PLAZO MAXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS</p> <p>COVISOL 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 la recepción por parte de la dependencia encargada de resolver el reclamo. Previa decisión motivada, dicho plazo podrá extenderse hasta los treinta (30) días hábiles en los casos que sean considerados particularmente complejos.</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 15.- PLAZO MAXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS</p> <p>COVISOL 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. Asimismo, COVISOL 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 la recepción por</p>	<p>El Concesionario absuelve la observación.</p>



8

	parte de la dependencia encargada de resolver el reclamo. Previa decisión motivada, dicho plazo podrá extenderse hasta los treinta (30) días hábiles en los casos que sean considerados particularmente complejos. (...)	
Artículo 17.- ACLARACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES De oficio o a pedido de parte y antes de quedar firme, se podrá aclarar o rectificar una Resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido cuando se aprecie un error material o aritmético, respectivamente.	Artículo 17.- ACLARACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES De oficio o a pedido de parte y antes de quedar firme, se podrá aclarar o rectificar una Resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido cuando se aprecie un error material o aritmético, respectivamente. La aclaración o rectificación no suspenderá el trámite o la ejecución de la Resolución.	El Concesionario absuelve la observación.

Fuente: COVISOL, OSITRAN

Elaboración: Gerencia de Supervisión de OSITRAN

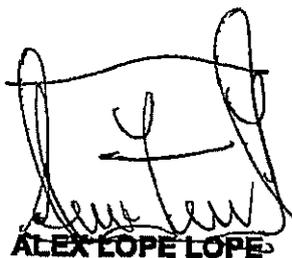
V. CONCLUSIÓN

25. De conformidad con la evaluación realizada al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de la Autopista del Sol Tramo Trujillo-Sullana, presentado por la empresa Concesionaria Vial del Sol S.A., esta Gerencia es de la opinión de otorgar opinión favorable al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de COVISOL S.A.

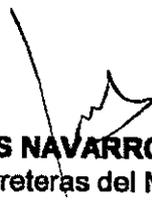
VI. RECOMENDACIONES

26. Por la consideración antes anotada, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por COVISOL S.A.

Atentamente,



ALEX LOPE LOPE
Supervisor Económico Financiero



CARLOS NAVARRO CHAVEZ
Jefe de Carreteras del Norte y Centro

ALL/jbch
REG.SAL-GS-11-
HR: 26343/25475/19714

Concesionaria Vial del Sol S.A.

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LA AUTOPISTA DEL SOL TRAMO TRUJILLO – SULLANA

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 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, modificado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, en adelante el Reglamento de OSITRAN. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos interpuestos por los usuarios de la Autopista del Sol, Tramo Trujillo-Sullana.

Artículo II. – NORMAS APLICABLES SUPLETORIAMENTE

La tramitación de los reclamos que se presenten ante Concesionaria Vial del Sol S.A. en adelante "COVISOL", deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de 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 su modificatoria (Decreto Supremo No. 057-2006-PCM), sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo III. – PRINCIPIOS APLICABLES

Los procedimientos de atención de reclamos tienen carácter público y se registrarán por los principios contenidos en el Reglamento de OSITRAN y en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, siendo responsabilidad de COVISOL y OSITRAN, velar por el cumplimiento de estos principios.

CAPITULO PRIMERO

SUJETOS DEL RECLAMO

Artículo 1º. – SUJETO DEL RECLAMO

Se entenderá como sujeto del reclamo, a los usuarios intermedios o finales (personas naturales o jurídicas definidas según el Anexo del Reglamento de OSITRAN con capacidad procesal y legítimo interés, que interpone un reclamo o participa en un procedimiento de reclamo ante COVISOL sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4º del presente Reglamento.

Para estos efectos, se entenderá por usuario a la persona natural y/o jurídica que utiliza la infraestructura de la Autopista del Sol Tramo Trujillo-Sullana en calidad de:

- a) Usuarios finales: (i) Aquellas personas que utilizan de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios, (ii) Los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura en los términos definidos en el Reglamento de OSITRAN y (iii) Los dueños de carga.
- b) Usuarios intermedios: los prestadores de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros. Este tipo de usuarios pueden ser operadores secundarios.

Artículo 2º. – CAPACIDAD PROCESAL

Tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad de ejercicio conforme a las leyes. Las personas jurídicas podrán presentar reclamos a través de sus representantes legales, conforme a lo establecido en el Artículo 5º del Reglamento de OSITRAN.

Artículo 3º. – PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL

En caso de la presentación de reclamos a través de representantes legales, 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 el fedatario de OSITRAN o ante Notario Público.

CAPITULO SEGUNDO DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Artículo 4º. – MATERIA DE LOS RECLAMOS

Los usuarios podrán presentar como reclamos los siguientes:

- a. Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, los cuales deberán realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión de la Autopista del Sol Tramo Trujillo-Sullana, celebrado el 25 de agosto del 2009 entre COVISOL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante "Contrato de Concesión").
- b. Reclamos relacionados al condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo del peaje.
- c. Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de COVISOL, 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 a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de COVISOL, sus funcionarios y/o dependientes.
- e. Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de COVISOL.
- f. Los reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio, o información defectuosa.

La existencia o ausencia de responsabilidad por parte de COVISOL se determinará de conformidad con el Contrato de Concesión, el Código Civil Peruano y las demás normas que pudiesen resultar aplicables. En ningún caso COVISOL asumirá responsabilidad por actos propios de la víctima, 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

COVISOL actuará como primera instancia para la atención de reclamos y resolverá los recursos de reconsideración que presenten los usuarios. El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN actuará como segunda instancia 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 el administrador de la estación de peaje, ya sea en la estación de peaje de Chicama, Pacanguilla, Mórrope, Cruce Bayóvar o Piura-Sullana, o alternativamente en las oficinas administrativas de COVISOL ubicadas en la Calle Huaura 198 Urb. Santa Victoria, ciudad de Chiclayo. 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 COVISOL, en horario de oficina, de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 o de 16:00 a 18:00. Asimismo, los reclamos podrán ser presentados por correo electrónico o a través de la página web de COVISOL.

Artículo 7º. – DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es la Gerencia General de COVISOL o quien ésta designe para tal efecto.

Artículo 8º.- DIFUSIÓN

COVISOL dará a conocer a sus usuarios verbalmente, a través de su página web y de la colocación de carteles y/o afiches en un lugar suficientemente visible y notorio para los usuarios en todas las Unidades de Peaje, oficinas y dependencias de atención al público de COVISOL, información sobre:

- a) El procedimiento que debe seguirse para Interponer un Reclamo o un recurso;
- 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;
- 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 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 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 estaciones de peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento. Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito a las unidades de peaje y/o en la oficina administrativa de COVISOL señalada en el Artículo 6º del presente Reglamento, este documento escrito luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente.

Será igualmente válida su presentación vía correo electrónico, vía telefónica en días hábiles y en horario de oficina o a través de la página web de COVISOL.

Artículo 10º. – REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD 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 identificación y precisión del reclamo;
- f) Fundamentos de hecho y de derecho del reclamo.
- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en el poder del reclamante.
- h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar deberá hacer constar su huella digital.
- i) Copia simple del documento que acredite la representación;

Para el caso de de reclamos vía telefónica no será necesario el cumplimiento del requisito establecido en el literal h) debiendo remitir copia de su Documento de Identidad, y para el cumplimiento del requisito establecido en el literal i) precedente se otorgará un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

CAPITULO QUINTO TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 11º. – OBLIGATORIEDAD DE RECIBIR LOS RECLAMOS

COVISOL está obligado a recibir todos los reclamos que le presenten, salvo que éstos no cumplan con los requisitos indicados en el Artículo 10º, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo señalado en los siguientes artículos:

Artículo 12º. – PLAZO PARA INTERPONER LOS RECLAMOS

Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir del día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o de conocidos éstos, si el usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlos a la fecha de su ocurrencia, una vez transcurrido dicho plazo se considerarán improcedentes.

Al momento de la presentación del reclamo los usuarios podrán solicitar se realice una Audiencia de Informe Oral en la que el usuario expresará sus conclusiones finales ante el funcionario encargado de COVISOL, conforme a lo establecido en el Artículo 22º del Reglamento de OSITRAN, La realización de la audiencia en mención dependerá de la aprobación de COVISOL, teniendo esta decisión el carácter de inapelable

Artículo 13°. – VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

La dependencia de COVISOL que haya recibido el reclamo correspondiente verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Artículo 10° del presente Reglamento y podrá devolver el reclamo, en caso éste carezca de alguno de los requisitos establecidos en el artículo antes referido, previa anotación de la observación correspondiente.

Sin perjuicio de lo indicado, dentro del plazo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo el Área Legal de COVISOL podrá evaluar el cumplimiento de los requisitos señalados en el Artículo 10°. Si el usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (02) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, el reclamo se tendrá por no presentado, devolviéndose de ser el caso, los documentos que hayan sido presentados. Esta decisión puede ser objeto de queja.

En caso cumpla con los requisitos establecidos en el presente Reglamento, el reclamo será remitido a la instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos (02) días hábiles siguientes.

Artículo 14°. – REQUISITOS DE PROCEDENCIA DE LOS RECLAMOS

COVISOL declarará la improcedencia de los reclamos, poniendo fin al proceso, en los siguientes casos:

- a) Cuando el reclamante carezca de interés legítimo;
- b) Cuando no haya conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación 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 artículo 12° del presente Reglamento.
- f) Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del presente Reglamento.

Artículo 15°. – PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

COVISOL 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. Asimismo, COVISOL se encuentra

obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir de la recepción por parte de la dependencia encargada de resolver el reclamo. Previa decisión motivada, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles en los casos que sean considerados particularmente complejos.

Transcurrido el plazo resolutorio sin que COVISOL haya emitido pronunciamiento, se aplicará el silencio administrativo positivo.

La resolución debe contener la expresión de los recursos impugnatorios que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse y el plazo para interponerlos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24º de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 16º. – CONCILIACIÓN

COVISOL podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre que el reclamo verse sobre derechos disponibles. En dicho supuesto, el procedimiento se suspenderá por diez (10) días hábiles plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo, el mismo que deberá constar en un acta suscrita por las partes.

Artículo 17º.- ACLARACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

De oficio o a pedido de parte y antes de quedar firme, se podrá aclarar o rectificar una Resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido, o cuando se aprecie un error material o aritmético, respectivamente. La aclaración o rectificación no suspenderá el trámite o la ejecución de la Resolución.

Artículo 18º. – RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Contra lo resuelto por COVISOL, el usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de COVISOL y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 19º.- PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN

COVISOL deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la presentación del mismo. En caso COVISOL

omitirse pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo.

Artículo 20º. – RECURSO DE APELACIÓN

Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo y/o contra la resolución expresa que resuelve el recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de COVISOL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.

El reclamante podrá interponer recurso de apelación cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad o cuando teniendo una nueva prueba no se opte por el recurso de reconsideración.

Artículo 21º.- ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE EN APELACIÓN

En caso el usuario presente un recurso de apelación, COVISOL deberá elevar el expediente debidamente foliado, al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto a la apelación.

Artículo 22º.- FUNDAMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES

Las resoluciones expedidas por COVISOL, deberán ser fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

En caso así lo determine la Gerencia General, podrán estar acompañadas de un informe técnico-legal el cual formará parte del expediente. La existencia de dicho informe se mencionará en la resolución.

Artículo 23º.- CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

COVISOL deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de haber sido emitidas, y extraordinariamente, en un plazo no mayor a quince días hábiles (15), en caso exista necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución. Asimismo, COVISOL deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita

OSITRAN dentro de los siete (07) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas.

Artículo 24°.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

Conforme a lo establecido en el Artículo 61° del Reglamento de OSITRAN, con la resolución emitida por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN quedará agotada la Vía Administrativa a efectos de la interposición de la demanda contenciosa administrativa correspondiente.

Artículo 25° RECURSO DE QUEJA

Los usuarios podrán interponer Recurso de Queja ante el Tribunal de Solución de Controversias, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y, en especial:

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

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente.

En caso la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente, en los plazos previstos en la Ley 27444, al Tribunal de Solución de Controversias.

CAPITULO SEXTO NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 26°. – GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

El procedimiento de reclamo y sus recursos impugnatorios es completamente gratuito.

Artículo 27°. – INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL EXPEDIENTE

Conforme a lo establecido en el Artículo 19° del Reglamento de OSITRAN, el procedimiento de reclamo ante COVISOL tiene carácter público. Las partes tienen garantizada la revisión del expediente y la obtención de la información allí actuada.

CAPÍTULO SÉPTIMO

SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

Artículo 28°.- REGISTRO DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS

De conformidad con el artículo 14° del Reglamento de OSITRAN, COVISOL tiene la obligación de llevar un registro físico de expedientes de reclamos ordenado por establecimiento y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

Los reclamos se numerarán de manera correlativa indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo, completándose con la fecha y sentido de la resolución emitida.

Artículo 29°.- CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

De conformidad con el artículo 13° del Reglamento de OSITRAN, COVISOL 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, COVISOL deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

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. A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el 135° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444).

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.- COVISOL cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

Quinto Disposición.- Para todo lo no previsto en el presente Reglamento será de aplicación el Reglamento de Atención y Solución de Controversias del CONAFAM, aprobado mediante Resolución No. 009-2011-CONAFAM.

Artículo 28.- REGISTRO DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS
De conformidad con el artículo 47 del Reglamento de CONAFAM, el registro de expedientes de reclamos deberá ser de carácter público y estar a disposición de los interesados y del público en general. Asimismo, el registro será de carácter público y estará a disposición de los interesados y del público en general.
Anexo N.º 1 (Formulario de Reclamación)
Las reclamaciones serán sometidas a la instancia administrativa por el reclamante en el formulario de reclamación, el cual deberá ser llenado en el momento de la presentación de la reclamación y deberá contener los datos personales del reclamante y la información necesaria para la tramitación de la reclamación.

Artículo 29.- CONSERVACION DE LOS EXPEDIENTES
De conformidad con el artículo 47 del Reglamento de CONAFAM, CONAFAM deberá conservar los expedientes de reclamaciones por un periodo mínimo de cinco (5) años, contados a partir del día en que el expediente es archivado en el expediente de reclamación.

En caso de haber sido archivado el expediente de reclamación, CONAFAM deberá cumplir con dicho requerimiento dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el reclamo.

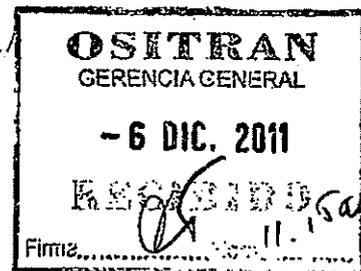
DISPOSICIONES FINALES

Primera Disposición.- Toda disposición que se exprese en contrario, cuando los plazos se refieran a plazos, se entenderá que los plazos son los plazos establecidos en el presente Reglamento, a menos que se indique lo contrario.

Segunda Disposición.- Toda disposición que se exprese en contrario, cuando los plazos se refieran a plazos, se entenderá que los plazos son los plazos establecidos en el presente Reglamento, a menos que se indique lo contrario.

Tercera Disposición.- CONAFAM se reserva el derecho de modificar el presente Reglamento, debiendo publicar los cambios en el sitio web de CONAFAM.

STCJ: Pose para evaluación y aprobación del próximo CD. Observo requisitos



NOTA N° 251-11-GAL-OSITRAN

Para : **CARLOS AGUILAR MEZA**
Gerente General

Asunto : Revisión y Conformidad de la propuesta de Resolución de Consejo Directivo que aprueba el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL

Referencia : Nota N° 1101-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 06 de diciembre de 2011

Por medio de la presente me dirijo a usted, en atención al proveído del documento de la referencia, a fin de remitir el proyecto de Resolución de Consejo Directivo, debidamente visado por esta Gerencia, el mismo que aprueba el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Entidad Prestadora Concesionaria Vial del Sol S.A. (COVISOL).

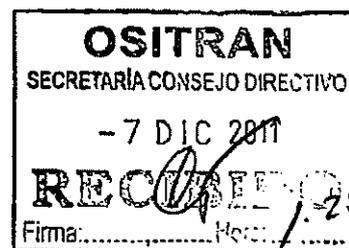
Sobre el particular, conforme a la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN¹, las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación de sus respectivos Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios. Al respecto, mediante el Informe N° 2604-2011-GS-OSITRAN la Gerencia de Supervisión ha evaluado el plazo de presentación de los documentos y el análisis del contenido del Proyecto de Reglamento presentado por COVISOL.

En tal sentido, adjunto proyecto de resolución visado por esta Gerencia.

Atentamente,

ERNESTO PEÑA HARO
Gerente de Asesoría Legal (e)

KGS/gvz
Reg. Sal. GAL N° 27015-11
Ref. 26607-11-GS



¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y su modificatoria mediante la Resolución N° 034-2011-CD-OSITRAN

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de xxxxxxxxxxxxxx de 2011

Entidad Prestadora : CONCESIONARIA VIAL DEL SOL S.A. (COVISOL)

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

VISTOS:

El Informe Nº 2604-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL, así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 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 Nº 27332 modificada por la Ley Nº 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



Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN, 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 fuese modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN², publicada en el Diario Oficial El Peruano el 03 de septiembre de 2011;

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° C.00851.11.COVISOL S.A., 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° 030-2011-GS-OSITRAN, de fecha 14 de septiembre del 2011, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVISOL. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 17 de septiembre de 2011, no recibiendo comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficios N° 4590 y 4882-2011-GS-OSITRAN, de fechas 03 y 23 de noviembre respectivamente, la Gerencia de Supervisión traslada las observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de COVISOL. Asimismo, mediante la Carta N° C.001167.11.COVISOL S.A.A, la Entidad Prestadora presentó el levantamiento de las observaciones detectadas por la Gerencia de Supervisión;

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 COVISOL;

Por las razones expuestas, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° xx de fecha xx 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 VIAL DEL SOL S.A. (COVISOL)

Artículo.2. Declarar que, en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora COVISOL S.A., contradigan las del Reglamento de

² Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN N° 034-2011-CD-OSITRAN.



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° 2604-11-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora: COVISOL 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:

