AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO

El Peruano

FUNDADO EN 1825 POR EL LIBERTADOR SIMÓN BOLÍVAR

domingo 25 de diciembre de 201



"REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y
SOLUCIÓN DE RECLAMOS
DE USUARIOS DE LA
CONCESIONARIA VIAL DEL
PERÚ S.A – COVIPERÚ"

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 064-2011-CD-OSITRAN

NORMAS LEGALES

SEPARATA ESPECIAL

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 064-2011-CD-OSITRAN

Lima, 19 de diciembre de 2011

Entidad

Prestadora: CONCESIONARIA VIAL DEL PERU

S.A. (COVIPERU)

MATERIA

 Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución

de Reclamos de Usuarios

VISTOS:

El Informe Nº 2536-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU, 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 régular 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-OSITRAN¹, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de junio de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN:

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

Que, observando el plazo establecido, con fecha 09 de setiembre de 2011, mediante Carta № C.0269. GG.2011, COVIPERU 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° 028-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y

publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 16 de setiembre de 2011, no recibiéndose comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficio Nº 4443-11-GS-OSITRAN, de fecha 24 octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a COVIPERU observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta № C.0349.GG.2011, COVIPERU remitió a OSITRAN, el levantamiento de dichas observaciones:

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

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A.

Artículo 2.- Declarar que, en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: CONCESIONARIA VIAL DEL PERU 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 № 2536-11-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora; CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A.

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

Registrese, comuniquese y publiquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE Presidente del Consejo Directivo

Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRÁN Nº 034-2011-CD-OSITRAN.

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL TRAMO PUENTE PUCUSANA- CERRO AZUL- ICA DE LA CARRETERA PANAMERICANA SUR – R01S

TÍTULO 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 Nº 019-2011-CD/OSITRAN, modificado mediante Resolución del Consejo Directivo Nº 034-2011-CD-OSITRAN. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos interpuestos por los usuarios del Tramo Puente Pucusana- Cerro Azul- Ica de la Carretera Panamericana Sur – R01S.

Artículo II.- NORMAS APLICABLES SUPLETORIAMENTE

La tramitación de los reclamos que se presenten ante Concesionaria Vial del Perú S.A. en adelante "COVIPERU", deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD/OSITRAN modificado mediante Resolución del Consejo Directivo Nº 034-2011-CD-OSITRAN, a 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), y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, modificado mediante Decreto Supremo Nº 054-2007-PCM, normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo III.- PRINCIPIOS APLICABLES

Los procedimientos de atención de reclamos se regirán por los principios del procedimiento administrativo contenidos en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley Nº 27444).

CAPÍTULO PRIMERO

SUJETOS DEL RECLAMO

Artículo 1º.- SUJETO DEL RECLAMO

Se entenderá como sujeto del reclamo, al usuario (persona natural o jurídica), con capacidad procesal y legítimo interés, que interpone un reclamo ante COVIPERU sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4º del presente Reglamento.

Para estos efectos, los usuarios son: (i) 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, y (ii) los que utilizan de manera final los servicios prestados por COVIPERU o por los usuarios intermedios.

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 debiendo acompañar copia de los respectivos poderes con la habilitación específica para representar en procedimientos administrativos.

Artículo 3º.- PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL

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

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

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Artículo 4º.- MATERIA DE LOS RECLAMOS

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de COVIPERU siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN. Están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

- a. La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana- Cerro Azul- lca de la Carretera Panamericana Sur – R01S y sus modificatorias entre COVIPERU y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante "el Contrato de Concesión").
- b. La calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de COVIPERU, en caso que ésta no cumpla con los índices de serviciabilidad y los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión
- c. 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 los funcionarios y/o dependientes de COVIPERÚ.
- d. Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.
- e. El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.

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

CAPÍTULO TERCERO

ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 5º .- INSTANCIAS

COVIPERU 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 caso que los usuarios presenten recursos de apelación.

Artículo 6º.- LUGARES Y HORARIOS PARA PRESENTAR RECLAMOS

Los reclamos se presentarán por escrito en el Libro de Reclamos, ante el administrador de la Estación de Peaje, ya sea en la estación de Peaje de Chilca, Jahuay o Ica. Asimismo, podrán ser presentados mediante correo electrónico, a través de la página web de COVIPERU o por documento dirigido al Gerente de Operaciones en las oficinas administrativas de de Operaciones en las oficinas administrativas de COVIPERU ubicadas en la Av. Jávier Prado Este Nº 4109 2do y 3er Piso, distrito de Surco, Lima. Los reclamos pueden ser presentados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, salvo el caso de compositiva de la crisina administrativa de compositiva de co escritos presentados en la oficina administrativa de COVIPERÚ, que se recibirán en horas de oficina, de lunes a viernes de 8:30 a 13:15 o de 14:30 a 18:30.

Artículo 7º.- DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es el Gerente de Operaciones de COVIPERU.

Artículo 8°.- DIFUSIÓN

COVIPERU deberá dar a conocer verbalmente a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 17º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-C/OSITRAN, y difundirla a través de su página web y de la colocación en un lugar suficientemente visible y notorio por los usuários, de carteles y afiches de orientación en todas sus oficinas de atención al usuario, siendo que la difusión del procedimiento indicará por lo menos:

 a) Si se requiere formularios o formatos y donde obtenerios

El lugar donde recabar el texto completo del presente reglamento y la dirección electrónica de donde bajarlo,

El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los reclamos La dependencia administrativa encargada de

resolver los reclamos; y, El plazo máximo para la presentación del reclamo.

CAPÍTULO CUARTO

INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 9° .- FORMA Y REQUISITOS PARA INTERPONER RECLAMOS

La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en las estaciones de peaje. Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito a las unidades de peaje y/o en la oficina administrativa de COVIPERU 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 por teléfono, vía correo electrónico o a través de la página web de COVIPERU.

REQUISITOS PARA PUBLICACIÓN DE NORMAS LEGALES CON O SIN ANEXOS

Se comunica a las entidades que conforman el Poder Legislativo, Poder Ejecutivo, Poder Judicial, Órganismos constitucionales autónomos, Organismos Públicos, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, lo que deben tener en cuenta para efectos de la publicación de sus disposiciones en general (normas legales, reglamentos jurídicos o administrativos, resoluciones administrativas, actos de administración, actos administrativos, etc) que contengan o no anexos:

- 1.- Junto a toda disposición, con o sin anexos, que contenga más de una página, se adjuntará un disquete o cd rom con su contenido en formato Word o éste podrá ser remitido al correo electrónico normaslegales@editoraperu.com.pe.
- 2.- En toda disposición que contenga anexos, las entidades deberán tomar en cuenta lo establecido en el artículo 9º del Decreto Supremo Nº 001-2009-JUS.
- 3.- Toda disposición y/o sus anexos que contengan tablas, deberán estar trabajadas en EXCEL, de acuerdo al formato original y sin justificar, si incluyen gráficos, su presentación será en extensión PDF o EPS a 300 DPI y en escala de grises cuando corresponda.
- 4.- Las tablas o cuadros deberán ser elaborados a 24 cm. de alto x 15 cm. de ancho, en caso se trate de una página apaisada a 15 cm. de alto x 24 cm. de ancho. Asimismo, la tipografía mínima a utilizar deberá ser de Helvetica-Narrow 7 puntos.
- 5.- En toda disposición, con o sin anexos, que en total excediera de 6 páginas, el contenido del disquete o cd rom o correo electrónico será considerado COPIA FIEL DEL ORIGINAL, para efectos de su publicación, a menos que se advierta una diferencia evidente, en cuyo caso la

LA DIRECCIÓN

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

- Estar dirigido al Gerente de Operaciones de COVIPERU;
- b. Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. A solicitud del reclamante, las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico, siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito.
- 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 (este requisito es facultativo del reclamante);
- Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital;
- Copia simple del documento que acredite la representación;

Los Reclamos vía telefónica, serán exceptuados del literal h).

CAPÍTULO QUINTO

TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 10°.- RECEPCIÓN DE RECLAMOS, SUBSANACIÓN DE ERRORES U OMISIONES Y SU ADMISIÓN A TRÁMITE

Los administradores del peaje harán la verificación formal del cumplimiento de los requisitos del articulo anterior y derivarán los mismos al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite. Para los reclamos presentados por correo electrónico, web o mediante escrito presentado en mesa de partes, la oficina de Atención al Cliente de COVIPERU, efectuará la verificación y derivación.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, el personal antes indicado anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante lo acotado, COVIPERÚ, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido.

El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos días (2) hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentando el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

El reclamo será remitido a COVIPERU dentro de los dos (2) días siguientes.

El plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de recepción del reclamo por dicha instancia.

Artículo 11º.- PLAZO PARA INTERPONER LOS RECLAMOS

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

Artículo 12º.- IMPROCEDENCIA DE LOS RECLAMOS

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

- a. Cuando el reclamante carezca de interés legitimo;
- Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma;
- Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible;
- d. Cuando COVIPERU carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto;
- e. Cuando el reclamo haya sido presentando fuera del plazo establecido en el presente reglamento;
- f. Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el artículo 4º del presente Reglamento.

Artículo 13º.- PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

COVIPERU 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, COVIPERU se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días adicionales, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Transcurrido el plazo resolutorio mencionado en el párrafo precedente, sin que COVIPERU emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.

Los recursos que pueden interponerse contra las resoluciones son el de Reconsideración y Apelación, de acuerdo a los plazos y requisitos que se precisa en los artículos siguientes.

Artículo 14º.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Contra lo resuelto por COVIPERU, 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 el Gerente de Operaciones de COVIPERU y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el usuario interponga el recurso de apelación correspondiente.

Artículo 15°.- PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN

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

Artículo 16º.- RECURSO DE APELACION

Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo o el recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Operaciones de COVIPERU en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución o de aplicado el silencio administrativo.

Artículo 17°.- ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE DE APELACIÓN

En caso, el usuario presente un recurso de apelación, COVIPERU elevará el expediente al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación adjuntando su pronunciamiento respecto de la apelación.

Articulo 18°.- FUNDAMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES

COVIPERU emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente 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, las mismas que serán notificadas al reclamante en la dirección domiciliaria o dirección de correo electrónico señalado en el reclamo.

Artículo 19º.- Aclaración y rectificación de Resoluciones

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

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

Artículo 20°.- CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

COVIPERU deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro del plazo que se fije en esta, el cual de manera ordinaria no debe exceder los tres (3) días contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días. Asimismo, COVIPERU deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas.

Artículo 21°.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

Con la resolución emitida por OSITRAN en segunda instancia quedará agotada la vía Administrativa a efectos de la interposición de las acciones judiciales correspondientes.

Artículo 22º .- QUEJAS

En cualquier estado del procedimiento, las partes podrán recurrir en queja ante el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN, contra los defectos de tramitación 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.
- c. Cuando se concedan los recursos de apelación y/ o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

CAPÍTULO SÉTIMO

NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 23°.- GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

El procedimiento de reclamo es completamente gratuito y no podrá ser supeditado a condición alguna.

Artículo 24°.- INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL EXPEDIENTE

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

CAPÍTULO OCTAVO

SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS.

Artículo 25°,- REGISTRO DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS

De conformidad con el artículo 14º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD/OSITRAN, COVIPERU cuenta con un registro físico de reclamos en sus oficinas principales y uno en-línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros son de carácter público.

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

Artículo 26°.- CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

De conformidad con el artículo 13º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD/OSITRAN, COVIPERU 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 mismo en el ámbito de COVIPERU.

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

DISPOSICIÓNES 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 N° 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.- COVIPERU 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 y en la medida que resulte compatible, será de aplicación el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD/OSITRAN.

732602-1