

**REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS
DE LOS USUARIOS DEL TRAMO EMPALME 1B – BUENOS AIRES – CANCHAQUE**

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 del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No.019-2011-CD/OSITRAN (en adelante el "Reglamento de OSITRAN"). Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos presentados por los usuarios del tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque.

El presente Reglamento ha sido sujeto a la revisión y aprobación de OSITRAN, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo No.019-2011-CD/OSITRAN

Artículo II. – Normas aplicables supletoriamente

La tramitación de los reclamos que se presenten ante CONCESIÓN CANCHAQUE S.A. (en adelante "CANCHAQUE") deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de OSITRAN; a la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No.27444); a la Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley No.26917), su Reglamento (Decreto Supremo No.044-2006-PCM), sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo III. – Principios aplicables

Los procedimientos de atención de reclamos se regirán por los principios previstos en el Reglamento de OSITRAN (Principios de Buena Fe en los Procedimientos, Celeridad, Igualdad de Trato y No Discriminación, Oportunidad, Presunción de Veracidad, Primacía de la Realidad, Responsabilidad, Eliminación de exigencias costosas y Transparencia) y por los principios del procedimiento administrativo contenidos en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No.27444), siendo responsabilidad de CANCHAQUE y OSITRAN, velar por el cumplimiento de estos principios.

**CAPITULO PRIMERO/
DEL SUJETO DEL RECLAMO**

Artículo 1º. – Sujeto del reclamo

Se entenderá como sujeto del reclamo, al Usuario (persona natural o jurídica), con capacidad jurídica y legítimo interés, que interpone un reclamo ante CANCHAQUE 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 en calidad de:

- a) Usuarios finales: son quienes utilizan de manera final los servicios prestados por CANCHAQUE o por los Usuarios intermedios. Se considera Usuarios finales a: (i) las personas que transiten por el tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque, (ii) los pasajeros que sean transportados por el tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque y (iii) los dueños de la carga que sea transportada por el tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque.
- b) Usuarios intermedios: son las personas naturales o jurídicas que utilizan el tramo Empalme

1B - Buenos Aires - Canchaque para brindar servicios de transporte de carga o pasajeros o vinculados a dicha actividad.

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de partes, aquellas personas afectadas la explotación del tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque, que posean un interés legítimo o un interés de incidencia colectiva en el procedimiento, a condición de que demuestren la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación y, en el caso de involucrarse intereses colectivos, la debida representatividad del tercero administrado para actuar en defensa de tales intereses. También lo podrán ser las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.

Artículo 2º. – Capacidad procesal

Tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes. Las personas jurídicas podrán presentar reclamos a través de sus representantes legales, quienes deberán actuar premunidos de los respectivos poderes.

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 someterse a arbitraje se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante Notario Público.

CAPITULO SEGUNDO DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Artículo 4º. – Materia de los reclamos

Los usuarios podrán presentar reclamos en los siguientes casos:

- a) Reclamos sobre la facturación y el cobro de los servicios por uso del tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque.
- b) Reclamos sobre el condicionamiento a la atención de los reclamos al pago previo de la retribución facturada.
- c) Reclamos sobre la calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de CANCHAQUE.
- d) Reclamos sobre los daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo debidamente probado de CANCHAQUE, sus funcionarios o dependientes.
- e) Reclamos derivados de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del OSITRAN.
- f) Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de CANCHAQUE.
- g) Los que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.

CAPITULO TERCERO
ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 5°. – Instancias

CANCHAQUE 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, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de OSITRAN.

Artículo 6°. – Lugares y horarios para presentar reclamos

Los reclamos se presentarán alternativamente (i) ante el administrador de la estación de peaje Loma Larga Baja ubicada en el km 63+370 de los Tramos Viales: Empalme 1B – Buenos Aires - Canchaque, (ii) en las oficinas administrativas de CANCHAQUE ubicadas en la Av. Paseo de la República No. 4675, Surquillo, Lima; (iii) mediante la página web de CANCHAQUE <http://www.concesioncanchaque.com.pe>; (iv) mediante correo electrónico enviado a la dirección reclamoscanchaque@gym.com.pe; o (v) por teléfono, al número 203-5177

En el caso de la estación de peaje, la página web, y el correo electrónico, los reclamos podrán ser presentados todos los días de la semana las 24 horas del día, mientras que la presentación de los reclamos en las oficinas administrativas y por teléfono será de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Artículo 7°. – Dependencia encargada de resolver los reclamos

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

Artículo 8°. - Difusión

CANCHAQUE deberá dar a conocer a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante cualquiera de las siguientes vías: (i) verbalmente, (ii) mediante su página web (<http://www.concesioncanchaque.com.pe>), y (iii) por medio de carteles y/o afiches ubicados en la estación de peaje. Dicha información debe incluir cuando menos los siguientes aspectos:

- a) El procedimiento que debe seguirse para interponer un reclamo o un recurso, incluyendo el plazo máximo para la presentación del reclamo;
- b) Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos y quejas, indicando, en el caso de los reclamos, los lugares en los que se puede recabar gratuitamente los formularios;
- c) La relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios;
- 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) El lugar donde recabar el texto completo del presente reglamento y la dirección electrónica de dónde obtenerlo,

- g) El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los reclamos.

CAPITULO CUARTO DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 9°. – Forma de interponer reclamos

La presentación del reclamo podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Utilizando el Libro de Reclamos disponible en la estación de peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento;
- b) Mediante un documento escrito entregado en la estación de peaje o en las oficinas administrativas de CANCHAQUE señaladas en el Artículo 6° de este Reglamento, este documento escrito una vez recibido se pegará en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la estación de peaje correspondiente.
- c) Por teléfono, llamando al número 203-5177
- d) Por correo electrónico, a la siguiente dirección: reclamoscanchaque@gym.com.pe
- e) Por medio de la página web de CANCHAQUE: <http://www.concesioncanchaque.com.pe>

Artículo 10°. – Requisitos para interponer reclamos

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

- a) Estar dirigidos al Gerente General de CANCHAQUE;
- b) Nombre completo del reclamante, número de documento de identidad, domicilio legal y domicilio para las notificaciones. A solicitud del reclamante las notificaciones podrán hacerse mediante correo electrónico, siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito;
- c) Datos del representante legal y del apoderado, con indicación de sus poderes de representación y del abogado si los hubiere;
- d) La identificación y precisión de la pretensión;
- e) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- f) Lugar, fecha y firma del usuario que presenta el reclamo o de su representante, en caso no saber firmar deberá dejarse constancia de su huella digital;
- g) Copia simple del documento que acredite la representación;
- h) Medios probatorios que el usuario que presenta el reclamo considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo (este requisito es facultativo del reclamante).

En el caso de reclamos formulados por vía telefónica, se exceptuará del requisito señalado en el Literal f) precedente y para el cumplimiento del Literal g) se otorgará un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse no presentado el reclamo.

CAPITULO QUINTO DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS

Artículo 11°. – Obligatoriedad de recibir los reclamos

CANCHAQUE está obligada a recibir todos los reclamos que le presenten, aún cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el presente Reglamento, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo señalado en los siguientes Artículos.

Artículo 12°. – 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 estos sean conocidos.

Artículo 13°. – Verificación de requisitos

El administrador de la estación de peaje, en el caso de reclamos presentados en ese lugar, o la unidad de mesa de partes de la oficina administrativa, en caso de reclamos presentados en dicho lugar o vía web, verificarán el cumplimiento de los requisitos señalados en el Artículo 10° y derivarán los mismos al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados en el Artículo 10°, el administrador de la estación de peaje o la unidad de mesa de partes de la oficina administrativa, según corresponda, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. En el caso de reclamos presentados por medio de la página web, las observaciones señaladas las hará la unidad de mesa de partes de la oficina administrativa dentro del día hábil siguiente a la formulación del reclamo, mediante correo electrónico a la dirección electrónica que el administrado indique al momento de efectuar su reclamo. No obstante lo acotado en el presente párrafo, CANCHAQUE, 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 presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó.

El reclamo será remitido a la instancia encargada de la resolución del trámite 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 14°. – Declaración de improcedencia de los reclamos

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

- a) Cuando el reclamante carezca de interés legítimo;
- b) Cuando no 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 CANCHAQUE carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto;
- e) Cuando el reclamo haya sido interpuesto fuera del plazo previsto para ello; y,
- f) Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el artículo 4° del presente Reglamento.
- g) Cuando el reclamante no tenga la razón en su pretensión.

Artículo 15°. – Plazo máximo para resolver los reclamos

CANCHAQUE resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Si dentro del plazo mencionado en el párrafo precedente, CANCHAQUE no emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.

Artículo 16°. – Recurso de reconsideración

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

Artículo 17°. – **Plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración**

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

En caso CANCHAQUE omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo. Consecuentemente, el usuario reclamante podrá interponer recurso de apelación.

Artículo 18°. – **Recurso de apelación**

Procede la apelación contra la resolución expresa. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de CANCHAQUE en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.

Artículo 19°.- Elevación del expediente de apelación.

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

Artículo 20°.- Requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios

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

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión;
- b. Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas;
- c. Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración; y,
- d. Que se fundamente debidamente.

En los casos en que el reclamo o el recurso de reconsideración hayan sido declarados inadmisibles por haberse interpuesto fuera de los plazos previstos, el usuario apelante deberá precisar las razones por las que se produjo la referida circunstancia, bajo apercibimiento de rechazarse liminarmente la apelación.

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

Artículo 21°.- Fundamentación de las resoluciones

CANCHAQUE emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.

Artículo 22°.- Cumplimiento de las resoluciones

CANCHAQUE deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro del plazo fijado en la misma resolución, el cual de manera ordinaria no debe exceder los tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberá ser superior a

quince (15) días si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

CANCHAQUE deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas, salvo que la resolución haya fijado su propia fecha de ejecución.

CAPITULO SEXTO NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 23°. – El procedimiento de reclamo y los recursos impugnatorios son gratuitos, por lo que CANCHAQUE no exigirá pago alguno por la tramitación de los mismos.

Artículo 24°. – Durante la tramitación de los procedimientos, 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 SÉPTIMO SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

Artículo 25°. – De conformidad con el artículo 14° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN, CANCHAQUE llevará un registro físico de expedientes de reclamos y controversias por sede o establecimiento y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Los reclamos y las 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.

CANCHAQUE está obligado a mostrar los registros físicos cuando OSITRAN se lo requiera, dentro de un plazo mínimo de tres (3) días si es que se solicita por escrito o en el mismo momento del pedido si es que se trata de una acción de supervisión. Para efectos de los reclamos presentados por los usuarios del tramo Empalme 1B – Buenos Aires - Canchaque, dicho registro estará constituido por los Libros de Reclamos y Sugerencias, disponibles en la estación de peaje.

Sin perjuicio de estas prescripciones, CANCHAQUE publicará en su página web, dentro del mes siguiente de haberse adoptado, todo acto administrativo que resuelva reclamos.

Artículo 26° .- De conformidad con el Artículo 13° del Reglamento de OSITRAN, CANCHAQUE 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. Para tal efecto, CANCHAQUE podrá digitalizar los documentos del expediente o conservarlo en medios magnéticos o mediante el uso de otras tecnologías, previendo las seguridades, inalterabilidad e integridad de su contenido, siempre que el íntegro de la información se encuentre disponible para los interesados, en cuyo caso no será necesario conservar el archivo físico del expediente.

DISPOSICIONES FINALES

Primera Disposición.- Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles, computados conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444).

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.- CANCHAQUE podrá modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

Cuarta Disposición.- Los usuarios del servicio de CANCHAQUE tienen derecho a utilizar la carretera, teléfonos de emergencia, servicios higiénicos y demás servicios puestos a su disposición, ciñéndose a las normas pertinentes. Estos servicios serán dados a conocer mediante medios similares a los indicados en el Artículo 8°.

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

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

Concesión Tramo Empalme 1B – Buenos Aires - Canchaque



PASEO DE LA REPÚBLICA 4667 LIMA 34 PERÚ
T 213-6548 / Fax 446-4600

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje Loma Larga Baja

Nombre y Apellidos: _____	Ficha Número: _____
Razón Social: _____	Fecha: _____
Doc. Identidad: _____	Recibido por: _____
Dirección: _____	_____
Correo Electrónico: _____	_____
Teléfono: _____	
Firma: _____	
<p align="center">Indicar si se trata de un Reclamo o una Sugerencia:</p> <p>Favor llenar con letra clara y legible.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
Observaciones	