

# **REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS**

## **CONCESIÓN DEL TRAMO VIAL INAMBARI – AZÁNGARO, CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL (TRAMO 4: INAMBARI -AZÁNGARO)**

**DICIEMBRE 2011**

**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 Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, "OSITRAN"), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN. Tiene como finalidad facilitar la atención y solución de los reclamos presentados por los usuarios de la Concesión Corredor Vial Interoceánico Sur Tramo 4, Azángaro – Puente Inambari, dentro de la Región Puno.

**Artículo II. – Base Legal**

El presente Reglamento se basa en las siguientes normas:

- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Ley N° 26917 – Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Ley N° 29571 – Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM – Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM – Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN – Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- Resolución del Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN que modifica la Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN – Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de .

INTERSUR CONCESIONES S.A, en concordancia con el numeral 8 del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, aplicará de manera supletoria las disposiciones de la Ley del Procedimiento Administrativo General en lo no previsto en el presente Reglamento ni en el Reglamento de Atención de Reclamos y

Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

### **Artículo III. - Definiciones**

En este Reglamento, los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se indican:

**CONTRATO DE CONCESIÓN.**- Es el Contrato de Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo 4: Inambari -Azángaro), celebrado entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones e INTERSUR CONCESIONES S.A., el 04 de Agosto de 2005.

**CPDC.**- Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado mediante Ley N° 29571.

**INTERSUR CONCESIONES S.A.**, entidad prestadora que realiza, entre otras, las actividades de explotación del Servicio, la construcción de la infraestructura vial de los tramos viales de la concesión, y la conservación de los bienes de la concesión.

**INFRAESTRUCTURA.**- Es la Infraestructura vial del TRAMO VIAL, cuya explotación fue otorgada en concesión a INTERSUR CONCESIONES S.A. de acuerdo al Contrato de Concesión suscrito el 04 de Agosto de 2005.

**INDECOPI.**- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual creado en 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868 y que tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores.

**LPAG.**- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

**OSITRAN.**- Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, de acuerdo a lo que dispone la Ley N° 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998.

**RECLAMO.**- Se entiende por reclamo a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio brindado por INTERSUR CONCESIONES S.A. derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA, que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.

**REGLAMENTO OSITRAN.**- Entiéndase por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

**TARIFA.**- Conforme a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN, es el monto de cada Vehículo Ligero o, en el caso de Vehículos Pesados, por cada eje, expresado en Nuevos Soles, que INTERSUR CONCESIONES S.A. está obligado a cobrar a los USUARIOS por concepto de Peaje. Este monto incluye el IGV y otros tributos que puedan generarse.

**TRAMO VIAL.**- Corresponde al tramo vial N° 4 Inambari – Azángaro, otorgado en concesión a INTERSUR CONCESIONES S.A..

---

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

---

**TRIBUNAL.-** Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN encargado de resolver los RECLAMOS en segunda y última instancia administrativa, siendo sus resoluciones de carácter obligatorio y constituyen precedente vinculante en materia administrativa, cuando así lo establezca la resolución de manera expresa.

**USUARIO.-** Persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público, en calidad de:

a) Usuarios finales: son (i) Aquellos que utilizan de manera final los Servicios prestados por INTERSUR CONCESIONES S.A. o por los usuarios intermedios en el TRAMO VIAL; (ii) los pasajeros que sean transportados por el TRAMO VIAL; y, (iii) los dueños de la carga que sea transportada por el TRAMO VIAL.

b) Usuarios intermedios: son las personas naturales o jurídicas que utilizan el TRAMO VIAL para brindar servicios de transporte de carga o pasajeros, o vinculados a esta actividad y, en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros.

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuya en el REGLAMENTO OSITRAN.

#### **Artículo IV. – 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 LPAG. En el caso de los procedimientos de reclamos de los USUARIOS bajo la protección del CPDC, se aplicarán los principios recogidos en los Artículos V y 64° de dicho dispositivo normativo.

Sin perjuicio de lo anterior, resultarán aplicables especialmente los siguientes principios:

1. Buena fe en los procedimientos.
2. Celeridad.
3. Igualdad de trato y no discriminación.
4. Oportunidad.
5. Presunción de veracidad.
6. Primacía de la realidad.
7. Responsabilidad.
8. Eliminación de exigencias costosas.
9. Transparencia.

Es responsabilidad de INTERSUR CONCESIONES S.A. y OSITRAN velar por el cumplimiento de estos principios.

## **CAPÍTULO PRIMERO**

### **DEL SUJETO DEL RECLAMO**

#### **Artículo 1º. – Sujetos que intervienen en calidad de Parte**

Se entenderá como sujeto del reclamo al USUARIO, con capacidad jurídica y legítimo interés, que interpone un RECLAMO ante INTERSUR CONCESIONES S.A. sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 3º del presente Reglamento.

Asimismo, también podrán participar en los procedimientos, en calidad de partes, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por una actividad de explotación de la INFRAESTRUCTURA de uso público bajo la competencia de OSITRAN, 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 les otorguen poder para ello.

Se excluye del ámbito del presente Reglamento todo lo concerniente a las controversias que surjan entre las entidades prestadoras, así como aquellas que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso, las cuales serán resueltas conforme a lo dispuesto en el REGLAMENTO OSITRAN.

#### **Artículo 2º. – 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

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **DE LOS RECLAMOS**

#### **Artículo 3º. – Materia de los reclamos**

Los USUARIOS podrán presentar los siguientes RECLAMOS:

- a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS de los servicios brindados en el TRAMO VIAL
- b) Reclamos relacionados con el condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por los Usuarios al pago previo de la retribución facturada.

---

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

---

- c) Reclamos relacionados con la calidad y la oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de INTERSUR CONCESIONES S.A., conforme con los parámetros establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN.
- d) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de INTERSUR CONCESIONES S.A.
- e) Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por INTERSUR CONCESIONES S.A a sus USUARIOS, sobre las TARIFAS o Precios de los servicios brindados., sobre las condiciones de dichos servicios, o bien por que la información brindada sea defectuosa.
- f) Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de INTERSUR CONCESIONES S.A...
- e) Reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público.

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a INTERSUR CONCESIONES S.A. probar que estos se brindaron conforme las exigencias del CONTRATO DE CONCESIÓN y el ordenamiento legal vigente

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **ÓRGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS**

#### **Artículo 4º. – Instancias**

INTERSUR CONCESIONES S.A. actuará como primera instancia para la atención de RECLAMOS y resolverá los recursos de reconsideración que presenten los USUARIOS. El TRIBUNAL actuará como segunda instancia en los procedimientos para la atención de RECLAMOS en caso que los USUARIOS presenten recursos de apelación.

#### **Artículo 5º. – Lugares y horarios para presentar reclamos**

Los RECLAMOS se presentarán ante el Administrador de turno de la Estacion de Peaje San Gabán ubicada en el Km 286+450y en la Estacion de Peaje Macusani ubicada en el Km 187+340 así como en la Estación de Pesaje Doble Ccatuyo ubicada en el Km 125+650 Ruta 34B, y en las que en un futuro se habiliten. Alternativamente podrán ser presentadas en las oficinas administrativas de INTERSUR CONCESIONES S.A. ubicadas en Calle Monterrey 373 Oficina 1002, Chacarilla del Estanque, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, por teléfono llamando a los teléfonos 372-8200 / 372-8282 / 372-8316

En las Estaciones de Peaje y Pesaje, los reclamos podrán ser presentados todos los días de la semana las veinticuatro (24) horas del día, mientras que en las oficinas administrativas y por teléfono la presentación de los reclamos, deberá ser, de lunes a viernes de 08:30 a 17:30 horas.

---

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

---

Adicionalmente, los USUARIOS podrán interponer sus reclamos por medio de la página web de INTERSUR CONCESIONES S.A. (<http://www.intersur.com.pe/>). De igual forma, se recibirán y tramitarán los RECLAMOS presentados por los USUARIOS ante OSITRAN, conforme a lo indicado en el Artículo 8° del presente reglamento.

**Artículo 6°. – Dependencia encargada de resolver los reclamos**

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los USUARIOS en primera instancia es el Gerente General de INTERSUR CONCESIONES S.A. o quien ésta designe para tal efecto.

**Artículo 7°. – Difusión**

INTERSUR CONCESIONES S.A. informará a través de su página web (<http://www.intersur.com.pe/>) y mediante carteles y afiches de orientación ubicados en las Estaciones de Peaje y Pesaje San Gabán, Macusani y Ccatuyo colocados en lugares suficientemente visibles y notorios para los USUARIOS, lo siguiente:

- a) El procedimiento que debe seguirse para la presentación de RECLAMOS y recursos.
- b) Los requisitos para la presentación de RECLAMOS, recursos y quejas.
- c) La relación de dependencias competentes para la recepción y resolución de los RECLAMOS y recursos presentados por los USUARIOS, conforme al procedimiento interno que se lleva a cabo en INTERSUR CONCESIONES S.A. así como de los órganos vinculados a la resolución del procedimiento;
- d) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los RECLAMOS.
- e) La obligación de los USUARIOS de realizar el pago de los montos que no son materia del RECLAMO al momento de la interposición del mismo.

Asimismo, la difusión del procedimiento indicará, por lo menos, lo siguiente:

- a) Si se requiere formularios o formatos y dónde obtenerlos.
- b) El lugar dónde recabar el texto completo del presente reglamento y la dirección electrónica de dónde bajarlo.
- c) El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los RECLAMOS.
- d) La dependencia administrativa encargada de resolver los RECLAMOS.
- e) El plazo máximo para la presentación del RECLAMO.

**CAPÍTULO CUARTO**

**DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS**

**Artículo 8°. – 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 y Pesaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento; o, a pedido

---

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

---

expreso de parte, por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, los RECLAMOS podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el Libro de Reclamos y Sugerencias, por teléfono, correo electrónico o a través de la página web de INTERSUR CONCESIONES S.A.. Alternativamente, el USUARIO podrá hacer llegar un documento escrito a las Estaciones de Peaje, Pesaje y/o en las oficinas administrativas de INTERSUR CONCESIONES S.A. señaladas en el Artículo 5° del presente Reglamento. Este documento escrito, una vez recibido, se pegará en el Libro de Reclamos y Sugerencias de las Estaciones de Peaje y Pesaje correspondiente.

Asimismo, los USUARIOS podrán presentar sus RECLAMOS mediante la página web de OSITRAN, los cuales serán derivados a INTERSUR CONCESIONES S.A., quien emitirá su pronunciamiento dentro del plazo establecido en el Artículo 16° del presente Reglamento, el mismo que comenzará a computarse desde el día en que INTERSUR CONCESIONES S.A. recibió por escrito el RECLAMO por parte de OSITRAN, en sus oficinas administrativas.

#### **Artículo 9°. – Requisitos para interponer reclamos**

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

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el RECLAMO.
- b) Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad 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, bastará la huella digital.
- i) Copia simple del documento que acredite la representación.

Para el caso de los reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del literal i) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el RECLAMO. En el caso que el RECLAMO sea presentado mediante formulario, se exceptúa el requisito consignado en el literal d).

Cuando interponga su RECLAMO por escrito, el USUARIO deberá presentar tantas copias del documento y sus anexos, como partes deban ser notificadas del procedimiento. Adicionalmente, el USUARIO presentará una copia en calidad de cargo, la que deberá ser sellada en la correspondiente mesa de partes de INTERSUR CONCESIONES S.A., consignándose el día y la hora de presentación.

## **CAPÍTULO QUINTO**

### **DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS**

#### **Artículo 10º. – Recepción de los reclamos, subsanación de errores y admisión a trámite**

Una vez que se haya verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo anterior, derivará el RECLAMO a la Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A., consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En aquellos casos en que dichos RECLAMOS carezcan de alguno de los requisitos señalados, v anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite.

#### **Artículo 11º. – Verificación de requisitos**

Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 10º del presente Reglamento, la Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A., dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el RECLAMO deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el Artículo 10º del presente Reglamento. Si el USUARIO reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A. tendrá por no presentado el reclamo y devolverá al USUARIO, de ser el caso, los documentos que presentó.

#### **Artículo 12º. – 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 de conocido éste, si el USUARIO hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

#### **Artículo 13º. – Declaración de improcedencia de los reclamos**

La Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A. podrá declarar la improcedencia del RECLAMO, poniendo fin al proceso, en los siguientes casos:

- a) Cuando el reclamante carezca de interés legítimo.
- b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga la misma.
- c) Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el Artículo 11º del presente Reglamento.
- f) Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el Artículo 3º del presente Reglamento.

#### **Artículo 14. – Notificaciones**

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que las partes hubieren señalado por escrito durante el procedimiento mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios. En caso que por cualquier motivo no se hubiere podido entregar la notificación, el notificador dejará constancia de este hecho y señalará la fecha y hora de una segunda visita, oportunidad en que se entregará la notificación personalmente o bajo la puerta, dejándose constancia de ello; de la descripción del inmueble, y los datos del notificador.

Las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico a solicitud del interesado siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito.

#### **Artículo 15°.- Conciliación**

INTERSUR CONCESIONES S.A. podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al USUARIO que ha interpuesto debidamente un reclamo, siempre y cuando el procedimiento verse sobre derechos disponibles.

Iniciada la conciliación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días hábiles, plazo en el que se deberá llegar a un acuerdo con el USUARIO.

En todos los casos en los que se llegue a un acuerdo con el USUARIO, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado por el TRIBUNAL en la sesión inmediata, con el fin de que se verifique si está arreglado a derecho y si versa sobre derechos disponibles.

#### **Artículo 16°.- Audiencia de Informe Oral**

EL USUARIO podrá solicitar Audiencia para Informe Oral al momento de interponer su escrito de reclamo.

INTERSUR CONCESIONES S.A. notificará de su decisión debidamente motivada de conceder o no el informe oral, siendo dicha resolución inapelable. La citación para la audiencia oral deberá ser notificada al USUARIO, con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a su realización.

En la Audiencia se le concederá al USUARIO un máximo de veinte (20) minutos para exponer los puntos más relevantes de su reclamo y para responder las preguntas que surgieran de su exposición. Este acto tiene carácter de público y podrá ser grabado, celebrándose a la hora señalada en la notificación.

#### **Artículo 17°. – Plazo máximo para resolver los reclamos**

INTERSUR CONCESIONES S.A. se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los RECLAMOS que presenten los USUARIOS en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación o desde su subsanación (en caso los USUARIOS hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en el Artículo 10° del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el Artículo 13° del mismo).

---

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

---

No obstante, el plazo mencionado en el párrafo anterior podrá extenderse hasta un máximo de treinta (30) días hábiles, mediante decisión motivada en aquellos RECLAMOS que sean considerados particularmente complejos.

Sin perjuicio de todo lo anterior, INTERSUR CONCESIONES S.A. resolverá en el momento aquellos RECLAMOS que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRIBUNAL.

Si dentro del plazo correspondiente, INTERSUR CONCESIONES S.A. no hubiera emitido pronunciamiento, se dará por entendido que el RECLAMO ha sido resuelto a favor del reclamante, pudiendo el USUARIO solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes.

**Artículo 18º. – Recurso de reconsideración**

Contra lo resuelto por INTERSUR CONCESIONES S.A., el USUARIO reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución que se recurre. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A. 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 19º. – Plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración**

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

**Artículo 20º. – Recurso de apelación**

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

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida.

**Artículo 21º. – Elevación del expediente de apelación**

En caso el USUARIO presente un recurso de apelación, INTERSUR CONCESIONES S.A. deberá elevar, debidamente foliado, el expediente al TRIBUNAL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, adjuntando además su pronunciamiento respecto a la apelación.

**Artículo 22°. – 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 que expidió el acto que se impugna.
- c) Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración;
- d) Que la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas, se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad, en el caso de la apelación; y,
- e) Que se fundamente debidamente.

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

**Artículo 23°. – Fundamentación de las resoluciones**

INTERSUR CONCESIONES S.A. emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.

**Artículo 24°. – Aclaración y rectificación de Resoluciones**

Antes de quedar firmes, se podrá solicitar la aclaración de una resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido.

También, en cualquier momento del trámite cuando se aprecie un error material o aritmético se podrá solicitar la rectificación de una resolución.

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

**Artículo 25°. – Cumplimiento de las resoluciones**

INTERSUR CONCESIONES S.A. deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber sido notificadas y, extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días hábiles si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al USUARIO, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

Asimismo, INTERSUR CONCESIONES S.A. deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO**

**Artículo 26°.** – El procedimiento de RECLAMO es completamente gratuito y su tramitación no podrá ser supeditada a condición alguna.

**Artículo 27°.** – 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 28°.** – De conformidad con el Artículo 14° del REGLAMENTO OSITRAN, INTERSUR CONCESIONES S.A. deberá llevar un registro físico de RECLAMOS por sede o establecimiento y un Registro Virtual consultable, consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

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

Para efectos de los reclamos presentados por los USUARIOS del TRAMO VIAL, el registro estará constituido por los Libros de Reclamos y Sugerencias, disponibles en las Estaciones de Peaje y Pesaje, así como por el Registro Virtual de Reclamos de INTERSUR CONCESIONES S.A., disponible en su página web.

**Artículo 29°.** – De conformidad con el Artículo 13° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN y sus modificatorias, INTERSUR CONCESIONES S.A. 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, INTERSUR CONCESIONES S.A. deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

## **CAPÍTULO OCTAVO**

### **DEL ARBITRAJE**

**Artículo 30°.** – INTERSUR CONCESIONES S.A. y sus USUARIOS podrán acordar someter todo o parte de la controversia al arbitraje, siempre que se trate de derechos disponibles y que no exista interés público alguno, declarado así por el Cuerpo Colegiado de OSITRAN.

---

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

---

En tal caso y mientras no se desarrolle el reglamento y centro de arbitraje del propio OSITRAN, el procedimiento se llevará a cabo ante cualquier centro de arbitraje legalmente establecido, el cual no podrá admitir a trámite la demanda si no cuenta con la constancia del Cuerpo Colegiado de OSITRAN, declarando la inexistencia del interés público en la controversia.

La ejecución de estos laudos se realizará conforme al acuerdo de las partes, a lo que disponible el árbitro y a las leyes de arbitraje vigentes.

El sometimiento de la controversia al arbitraje es una excluyente de la vía administrativa, en consecuencia, no podrán presentarse ante el OSITRAN las controversias sometidas a arbitraje o los asuntos que ya hubieren sido resueltos mediante el mismo.

## DISPOSICIONES FINALES

**Primera Disposición.-** Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles, computados conforme a lo dispuesto en el Artículo 133° de la LPAG.

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el Artículo 135° de la LPAG.

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

**Tercera Disposición.-** INTERSUR CONCESIONES S.A. cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

**Cuarta Disposición.-** Los USUARIOS del servicio de INTERSUR CONCESIONES S.A. tienen derecho a utilizar la carretera, servicio de grúa, ambulancia y teléfonos de emergencia, ciñéndose a las normas pertinentes. Adicionalmente tienen derecho al uso de las pólizas de seguro contratadas para ese fin por INTERSUR CONCESIONES S.A. así como el uso de los servicios higiénicos en las estaciones de peaje y pesaje.

Estos servicios serán dados a conocer mediante medios similares a los indicados en el Artículo 7° del presente Reglamento.

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

**Sexta Disposición.-** La existencia o ausencia de responsabilidad por parte de INTERSUR CONCESIONES S.A. se determinará de conformidad con el CONTRATO DE CONCESIÓN, el Código Civil Peruano y las demás normas que pudiesen resultar aplicables. En ningún caso INTERSUR CONCESIONES S.A. asumirá responsabilidad por actos propios de la víctima, actos de terceros y/o por eventos que califiquen como caso fortuito o fuerza mayor.

**Séptima Disposición.-** Se excluyen del ámbito de este Reglamento:

a) Los reclamos de usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

---

b) Las controversias que versen sobre el acceso, uso o explotación de INFRAESTRUCTURA no calificada como esencial.

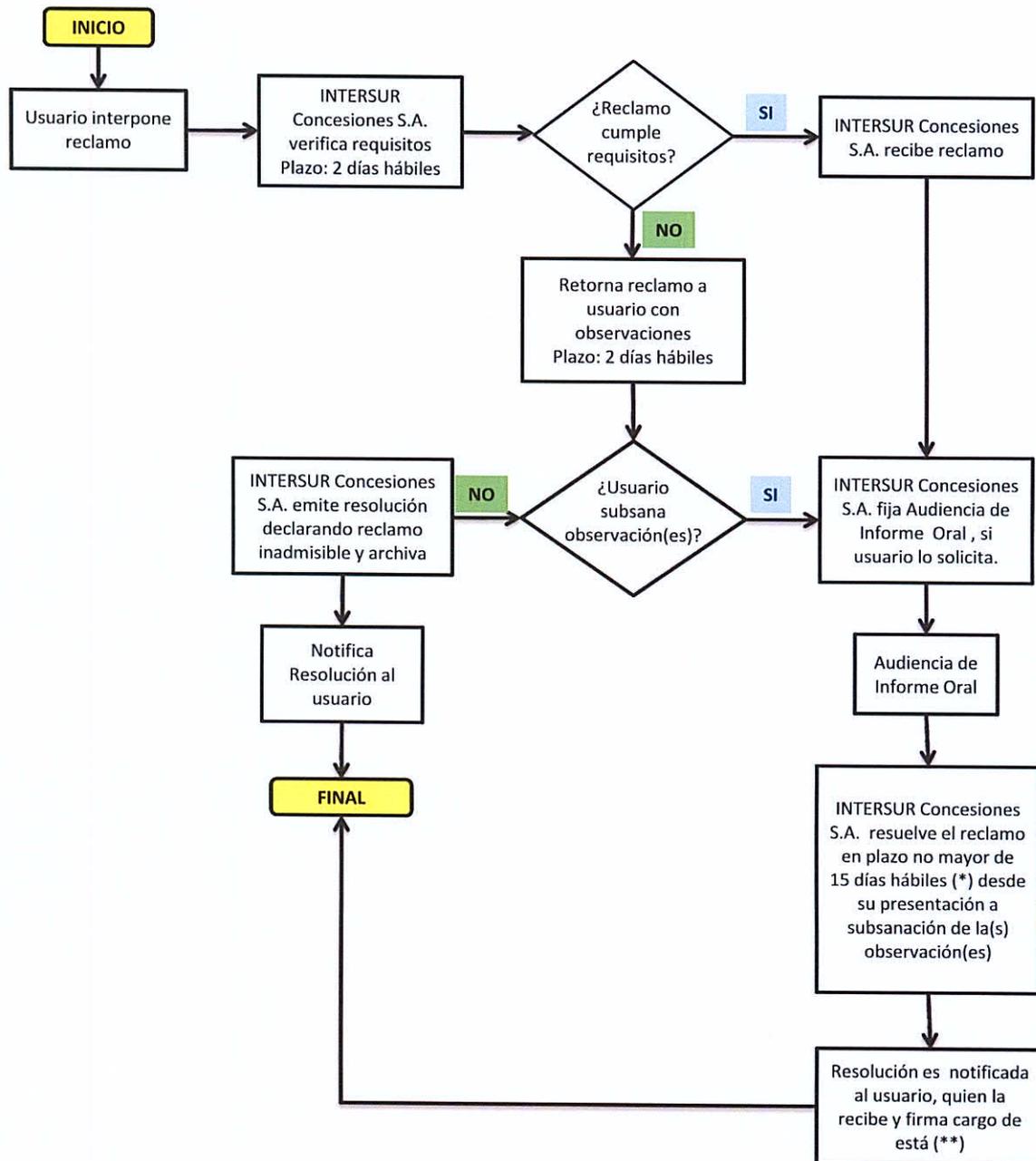
c) Los reclamos o controversias entre usuarios intermedios o finales.

En función de la naturaleza jurídica del asunto y conforme a sus respectivas competencias, corresponde al INDECOPI, a la instancia judicial o, de ser el caso, a la instancia arbitral, la resolución de las controversias y reclamos previstos en los literales señalados en el párrafo anterior.



## ANEXO N° 2

## FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS



(\*) Para los casos complejos, el plazo puede extenderse hasta 30 días hábiles.

(\*\*) Si el usuario no está conforme, puede interponer recursos.