



**REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS  
DE LOS USUARIOS DEL TRAMO VIAL  
ANCON – HUACHO – PATIVILCA**

***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 y modificada a través de la Resolución de Consejo Directivo No.034-2011-CD-OSITRAN (en adelante el "Reglamento de OSITRAN"). Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos presentados por los usuarios del tramo Ancón – Huacho – Pativilva de la Carretera Panamericana Norte.

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 NORVIAL S.A. (en adelante "NORVIAL") 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 NORVIAL 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 NORVIAL 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 NORVIAL o por los Usuarios intermedios. Se considera Usuarios finales a: (i) las personas que transiten por el tramo Ancón – Huacho – Pativilca, (ii) los pasajeros que sean transportados por el tramo Ancón – Huacho – Pativilca y (iii) los dueños de la carga que

sea transportada por el tramo Ancón – Huacho – Pativilca.

- b) Usuarios intermedios: son las personas naturales o jurídicas que utilizan el tramo Ancón – Huacho – Pativilca 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 Ancón – Huacho – Pativilca, 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 o ante fedatario de OSITRAN

### ***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 Ancón – Huacho – Pativilca.
- 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 NORVIAL.
- 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 NORVIAL, 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 NORVIAL.
- 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 5º. –Instancias**

NORVIAL 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 6º. – Lugares y horarios para presentar reclamos**

Los reclamos se presentarán alternativamente (i) ante los administradores de las estaciones de peaje ubicadas en el Serpentin de Pasamayo, Variante de Pasamayo o Paraíso (Huacho), (ii) en las oficinas administrativas de NORVIAL ubicadas en la Av. Paseo de la República No. 4675, Surquillo, Lima; (iii) mediante la página web de NORVIAL <http://www.norvial.com.pe>; (iv) al correo electrónico [atención\\_al\\_cliente@norvial.com.pe](mailto:atención_al_cliente@norvial.com.pe); o, al teléfono 203 5160.

En el caso de las estaciones de peaje, la página web y 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, así como por vía telefónica, será de lunes a viernes, de de 9:00am a 5:00pm.

#### **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 NORVIAL o quien ésta designe para tal efecto.

#### **Artículo 8º.- Difusión**

NORVIAL 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.norvial.com.pe>), y (iii) por medio de carteles y/o afiches ubicados en todas sus oficinas de atención al Usuario. 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) Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSITRAN a que se refiere el numeral 3 del Artículo 17 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- d) La relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios;
- e) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos;
- f) 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;
- g) El lugar donde recabar el texto completo del presente reglamento y la dirección electrónica de dónde obtenerlo,
- h) El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los reclamos.

#### ***CAPITULO CUARTO DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS***

##### **Artículo 9º. – Forma de interponer reclamos**

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

- a) Por escrito, para lo cual podrán emplearse (i) el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en las estaciones de peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento; (ii) mediante el uso de formularios, cuyo modelo corresponde al formato modelo del Libro de Reclamos y Sugerencias; (iii) mediante un documento escrito remitido a una estación de peaje o en las oficinas administrativas de NORVIAL señaladas en el Artículo 6º de este Reglamento, este documento escrito una vez recibido se pegará en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la estación de peaje correspondiente; (iv) mediante comunicación telefónica; o. (v) por medio de correo electrónico.
- b) Por medio de la página web de NORVIAL: <http://www.norvial.com.pe>

##### **Artículo 10º. – Requisitos para interponer reclamos**

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

- a) Estar dirigidos al Gerente General de NORVIAL;
- 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) Nombre y domicilio del reclamado.
- e) La identificación y precisión de la pretensión;
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- g) 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;
- h) Copia simple del documento que acredite la representación;

- i) Medios probatorios que el usuario que presenta el reclamo considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo (este requisito es facultativo del reclamante).

Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal g), y para el cumplimiento del literal h) se otorga un plazo de dos (02) días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

## ***CAPITULO QUINTO DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS***

### **Artículo 11º. – Obligatoriedad de recibir los reclamos**

NORVIAL 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 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 que estos sean conocidos, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

### **Artículo 13º. – Verificación de requisitos**

Los administradores de las estaciones 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 10º 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 10º, 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, NORVIAL, 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. Esta decisión puede ser objeto de queja.

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 14º. – Declaración de improcedencia de los reclamos**

NORVIAL 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 NORVIAL 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**

NORVIAL 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, NORVIAL 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 recepción por la Gerencia General, conforme a lo señalado en el último párrafo del Artículo 13°. Este plazo podrá ser prorrogado hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos casos considerados particularmente complejos.

Si dentro del plazo mencionado en el párrafo precedente, NORVIAL 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 NORVIAL, 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 NORVIAL 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.

El Usuario debe presentar nuevos medios probatorios en los que sustente su recurso de reconsideración.

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

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

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

Procede la apelación contra la resolución expresa.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de NORVIAL 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, NORVIAL 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**

NORVIAL emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.

**Artículo 22°.- Cumplimiento de las resoluciones**

NORVIAL 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.

NORVIAL 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 NORVIAL 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 25º.** – 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, NORVIAL 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.

NORVIAL 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 Ancón – Huacho – Pativilca, dicho registro estará constituido por los Libros de Reclamos y Sugerencias, disponibles en la estación de peaje.

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

**Artículo 26º .-** De conformidad con el Artículo 13º del Reglamento de OSITRAN, NORVIAL 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 NORVIAL 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 133º 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 135º 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.-** NORVIAL podrá modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

**Cuarta Disposición.-** Los usuarios del servicio de NORVIAL 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 8º.

**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 Carretera Ancón - Huacho - Pativilca**

**LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Estación de Peaje [...]

Nombre y Apellidos: _____	Ficha Número: _____
Razón Social: _____	Fecha: _____
Doc. Identidad: _____	Recibido por: _____
Dirección: _____	_____
Correo Electrónico: _____	_____
Teléfono: _____	
Firma: _____	

Indicar si se trata de un **Reclamo** o una **Sugerencia**:

Favor llenar con letra clara y legible.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Observaciones**

