



CONCESIONARIA VIAL DEL SOL S.A.

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

TITULO PRELIMINAR

Artículo I. – GENERALIDADES

El presente Reglamento es emitido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD/OSITRAN y su modificatoria la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos interpuestos por los usuarios de la Autopista del Sol Tramo Trujillo-Sullana.

Artículo II. – NORMAS APLICABLES SUPLETORIAMENTE

La tramitación de los reclamos que se presenten ante Concesionaria Vial del Sol S.A. en adelante "COVISOL", deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 002-2004-CD/OSITRAN y su modificatoria Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN; la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444); el Código Procesal Civil (Decreto Legislativo No. 768); la Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley No. 26917), su Reglamento (Decreto Supremo No. 044-2006-PCM) y su modificatoria (Decreto Supremo No. 057-2006-PCM), sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo III. – PRINCIPIOS APLICABLES

Los procedimientos de atención de reclamos 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), siendo responsabilidad de COVISOL y OSITRAN, velar por el cumplimiento de estos principios.

CAPITULO PRIMERO

SUJETOS DEL RECLAMO

Artículo 1º. – SUJETO DEL RECLAMO

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

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

a) Usuarios finales: son: (i) las personas que transiten por la concesión vial de la Autopista del Sol: Trujillo – Chiclayo, Chiclayo – Piura, Piura – Sullana, (ii) los pasajeros que sean transportados por la concesión vial de la Autopista del Sol: Trujillo – Chiclayo, Chiclayo – Piura, Piura – Sullana y (iii) los dueños de la carga que sea transportada por la concesión vial de la Autopista del Sol: Trujillo – Chiclayo, Chiclayo – Piura, Piura – Sullana.

b) Usuarios intermedios: son las personas naturales o jurídicas que utilizan la concesión vial de la Autopista del Sol: Trujillo – Chiclayo, Chiclayo – Piura, Piura – Sullana para brindar servicios de transporte de carga o pasajeros o vinculados a esta actividad.

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 someterse a arbitraje se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario de OSITRAN o ante Notario Público.

CAPITULO SEGUNDO

DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Artículo 4º. – MATERIA DE LOS RECLAMOS

Los usuarios podrán presentar como reclamos los siguientes:

- a. Los reclamos relacionados con 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 de la Autopista del Sol Tramo Trujillo-Sullana, celebrado el 25 de agosto del 2009 entre COVISOL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante "el Contrato de Concesión").
- b. Los reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios de COVISOL, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.
- c. Los reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de COVISOL.
- d. Los reclamos relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda COVISOL en los paneles o carteles donde se colocan las tarifas o precios de los servicios.
- e. Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura vial.

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

CAPITULO TERCERO

ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 5º. – INSTANCIAS

COVISOL actuará como primera instancia para la atención de reclamos y resolverá los recursos de reconsideración que presenten los usuarios. El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN actuará como segunda instancia en los procedimientos para la atención de reclamo en caso que los usuarios presenten recursos de apelación.

Artículo 6º. – LUGARES Y HORARIOS PARA PRESENTAR RECLAMOS

Los reclamos se presentarán ante el administrador de la estación de peaje, ya sea en la estación de peaje de Chichama, Pacanguilla, Mórrope, Cruce Bayovar o Piura-Sullana, o alternativamente en las oficinas administrativas de COVISOL ubicadas en la Av. Javier Prado Este No. 4109, Urb. Santa Constanza; Santiago de Surco, ciudad de Lima y en la Calle Huaura 198 Urb. Santa Victoria, ciudad de Chiclayo. Los reclamos pueden ser presentados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en cada Unidad de Peaje y en la oficina administrativa de COVISOL, en horas de oficina, de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 o de 15:00 a 18:00.

Artículo 7º. – DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS

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

Artículo 8º.- DIFUSIÓN

COVISOL dará a conocer a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante carteles y/o afiches ubicados en las estaciones de peaje, en todas las oficinas y dependencias de atención al público de COVISOL. Dicha información incluirá la dependencia encargada de resolver los reclamos, los plazos del trámite, los requisitos para presentar reclamos y los medios impugnatorios que se pueden interponer contra las resoluciones que se expidan, así como sus correspondientes requisitos.

CAPITULO CUARTO

INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 9º. – FORMA DE INTERPONER RECLAMOS

La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en las estaciones de peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento. Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito a las estaciones de peaje y/o en la oficina administrativa de COVISOL señaladas 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.

Artículo 10º. – REQUISITOS PARA INTERPONER RECLAMOS

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

- a) Nombre y domicilio del reclamante;
- b) La designación de la dependencia de COVISOL ante quien se interpone;
- c) La identificación y precisión del reclamo;
- d) Firma o huella digital del usuario que presenta el reclamo o de su representante;
- e) Copia simple del documento que acredite la representación;
- f) Medios probatorios que el usuario que considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo (este requisito es facultativo del reclamante).

CAPITULO QUINTO

TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 11º. – OBLIGATORIEDAD DE RECIBIR LOS RECLAMOS

COVISOL está obligado 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, una vez transcurrido dicho plazo se considerarán improcedente.

Artículo 13º. – VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

La Gerencia General de COVISOL dentro del plazo de tres (3) 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 COVISOL expedirá resolución declarando inadmisibilidad e improcedencia del reclamo y ordenando su archivo.

Artículo 14º. – IMPROCEDENCIA DE LOS RECLAMOS

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

- a) Cuando el reclamante carezca de interés legítimo;
- b) Cuando no haya conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma;
- c) Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible; y,
- d) Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el artículo 4º del presente Reglamento.

Artículo 15º. – PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

COVISOL se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles contados a partir de su presentación.

Si dentro del plazo de los treinta (30) días hábiles mencionados en el párrafo precedente, COVISOL no emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.

Artículo 16º. – RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

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

Artículo 17º.– PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN

COVISOL deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la presentación del mismo. En caso COVISOL omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo negativo. Consecuentemente, el usuario reclamante podrá interponer recurso de apelación.

Artículo 18º. – RECURSO DE APELACIÓN

Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo, resolución expresa que resuelve el recurso de reconsideración o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de COVISOL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución o desde que el usuario haga valer el silencio administrativo negativo.

Artículo 19º.- ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE DE APELACIÓN

En caso, el usuario presente un recurso de apelación, COVISOL deberá elevar el expediente, debidamente foliado, al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de su presentación.

Artículo 20º.- 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 tramite 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 la apelación.

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

Artículo 21º.- FUNDAMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES

COVISOL emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.

Artículo 22º.- CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

COVISOL deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haber sido emitidas. Asimismo, COVISOL deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas.

Artículo 23º.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

Con la resolución emitida por el Tribunal de OSITRAN o cuando el administrado haga valer el silencio administrativo negativo según el Artículo 53º del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 002-2004-CD/OSITRAN, quedará agotada la vía Administrativa a efectos de la interposición de las acciones judiciales correspondientes.

CAPITULO SEXTO

NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 24º. – GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

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

Artículo 25º. – 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 SÉPTIMO

SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

Artículo 26º. – REGISTRO DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS

De conformidad con el artículo 32º del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 002-2004-CD/OSITRAN y su modificatoria la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN, COVISOL tiene la obligación de llevar un registro de expedientes de reclamos y controversias ordenado y sistematizado por año, a fin de ponerlo a disposición de OSITRAN cuando éste lo solicite.

Artículo 27º.- CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

De conformidad con el artículo 33º del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 002-2004-CD/OSITRAN y su modificatoria la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN, COVISOL deberá conservar los expedientes de reclamos por un período mínimo de dos (2) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el mismo en el ámbito de COVISOL.

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



DISPOSICIONES FINALES

Primera Disposición.- Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles. A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el 135° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444).

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

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

Cuarta Disposición.- Los usuarios del servicio de COVISOL tienen derecho a utilizar la carretera, servicio de grúa y teléfonos de emergencia, ciñéndose a las normas pertinentes. Adicionalmente tienen derecho al uso de las pólizas de seguro que se hubieran contratado para ese fin por COVISOL así como el uso de los servicios higiénicos en las estaciones de peaje. Esta disposición queda suspendida hasta el momento en que se presten los servicios mencionados conforme al Contrato de Concesión, los mismos que 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 resulte compatible, será de aplicación el Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 002-2004-CD/OSITRAN y sus modificatorias.

Incluir: Anexo No. 1 (Formato de Reclamo)