

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 19 de Diciembre de 2011

Nº 064-2011-CD-OSITRAN

Entidad Prestadora : CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A. (COVIPERU)

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

VISTOS:

El Informe Nº 2536-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU, así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, para garantizar la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la citada Ley reconoce, dentro de las atribuciones del OSITRAN, la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, asimismo, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nº 27332 modificada por la Ley Nº 27631, establece que la función normativa comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Página 1 de 3

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN¹, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de junio de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

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

Que, observando el plazo establecido, con fecha 09 de setiembre de 2011, mediante Carta N° C.0269.GG.2011, COVIPERU presentó al Regulador, el Proyecto de Adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, por Resolución de Gerencia de Supervisión N° 028-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 16 de setiembre de 2011, no recibiendo comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficio N° 4443-11-GS-OSITRAN, de fecha 24 octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a COVIPERU observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta N° C.0349.GG.2011, COVIPERU remitió a OSITRAN, el levantamiento de dichas observaciones;

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

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

SE RESUELVE:

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

¹ Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN N° 034-2011-CD-OSITRAN.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Página 2 de 3



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Artículo.2. Declarar que, en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A., contradigan las del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, prevalecerán las de éste último; salvo que establezcan derechos y garantías mayores a favor del usuario.



Artículo.3. Disponer que, la referida Entidad Prestadora difunda el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por el Artículo 1, en su página web, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución.

Artículo.4. Disponer que, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, difunda la presente Resolución y el Reglamento Aprobado en el Artículo 1, en el Portal Institucional (www.ositran.gob.pe). Asimismo, que realice las acciones necesarias para su publicación en el Diario Oficial El Peruano. El Reglamento aprobado entrará en vigencia al día siguiente de dicha publicación.

Artículo.5. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2536-11-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora: CONCESIONARIA VIAL DEL PERU S.A.

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

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.



JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD N° 28139-11



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Página 3 de 3



RV06

OSITRAN

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
Sistema de Mesa de Partes

Fecha Reporte

08/11/2011

Hora Reporte

04 34 PM

Página

1

HOJA DE TRÁMITE

N° REGISTRO **24583**

TIPO CARTA
NÚMERO C.0349.GG 2011
FECHA 08/11/2011
FOLIOS 11
RPTA

REMITENTE WALTER SANCHEZ
CARGO GERENTE GENERAL
CLASE CONCESIONARIOS-ENTIDADES PRESTADORAS
INSTITUCION COVIPERU-CONCESIONARIA VIAL DEL PERU
DIRIGIDO A: D'ALFONSO, LUIGI
ÁREA Gerencia de Supervisión

ASUNTO OBSERVACIONES AL PROYECTO DE ADECUACION DEL REGLAMENTO DE ATENCION Y SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE COVIPERU

NOTAS

ATENDIDO CON:

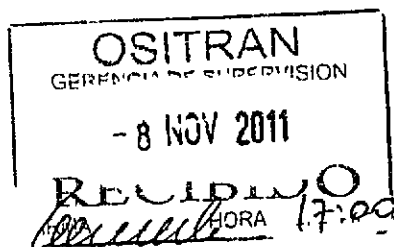
DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A:: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	Vº Bº
Gerencia de Supervisión/D'ALFONSO, LUIGI		08/11/2011	
<i>L-Taije</i>		<i>8/11</i>	
<i>Fenix Suto F., Jorge Mepon</i>	<i>03</i>	<i>08/nov/11</i>	<i>P</i>

OBSERVACIONES

1. Archivar
2. Atención Urgente
3. Acción que corresponda
4. Atender directamente
5. Agregar a sus antecedentes
6. Archivo
7. Copia Informativa
8. Conversemos

9. Conocimiento y fines
10. Devolución
11. Difusión
12. Elaborar Presentación
13. Elaborar Ayuda Memoria
14. Opinión
15. Por corresponderle
16. Proyectar respuesta

17. Proceder según normatividad vigente
18. Publicar en la Página WEB
19. Revisión e informe
20. Reformular
21. Responder directamente
22. Su cumplimiento
23. Trámite respectivo
24. Tomar nota y devolver



recibido
09/11/11
10:48 am

C.0349.GG.2011

Lima, 07 de noviembre de 2011

Señores
OSITRAN
Organismo Supervisor de la Inversión en
Infraestructura de Transporte de Uso Público
Presente.-



Atención: Ing. Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente de Supervisión

Referencia: a) Oficio No. 4443-2011-GS-OSITRAN
b) Informe No. 2263-2011-GS-OSITRAN

Asunto: Observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de
Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU S.A.

De nuestra consideración:

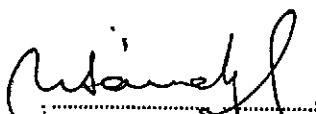
Nos dirigimos a ustedes, en atención al documento de la referencia a), por el cual remiten el documento de la referencia b) en el que se establecen las observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU S.A.

Al respecto, es necesario precisar que la observación al artículo 9 de nuestro proyecto ("...deberá señalar que los Reclamos también podrán ser presentados vía telefónica.") consideramos que su implementación no sería suficiente debido a que no se contaría con los medios sustentatorios del reclamo, por lo que lo hemos incluido con la salvedad de contar posteriormente con la remisión de los medios señalados. ✓

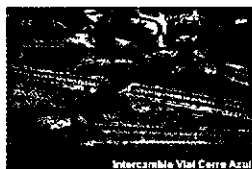
Finalmente, sírvase encontrar adjunto al presente la subsanación de las observaciones remitidas, a fin de contar con la aprobación definitiva del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de nuestra empresa.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,


Ing. WALTER SANCHEZ E.
GERENTE GENERAL

Adj.: Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios



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

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 de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, modificado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos interpuestos por los usuarios del Tramo Puente Pucusana- Cerro Azul- Ica de la Carretera Panamericana Sur – R01S.

Artículo II. – NORMAS APLICABLES SUPLETORIAMENTE

La tramitación de los reclamos que se presenten ante Concesionaria Vial del Perú S.A. en adelante "COVIPERÚ", deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN modificado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, a la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444); el Código Procesal Civil (Decreto Legislativo N° 768); la Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley N° 26917), y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, modificado mediante Decreto Supremo N° 054-2007-PCM, normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo III. – PRINCIPIOS APLICABLES

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

**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

COVIPERU sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4º del presente Reglamento.

Para estos efectos, los usuarios son: (i) los prestadores de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros, y (ii) los que utilizan de manera final los servicios prestados por COVIPERU o por los usuarios intermedios.

Artículo 2º. – CAPACIDAD PROCESAL

Tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad de ejercicio conforme a las leyes. Las personas jurídicas podrán presentar reclamos a través de sus representantes legales debiendo acompañar copia de los respectivos poderes con la habilitación específica para representar en procedimientos administrativos.

Artículo 3º. – PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL

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

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

CAPITULO SEGUNDO DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Artículo 4º. – MATERIA DE LOS RECLAMOS

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

- a. La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana- Cerro Azul- Ica de la Carretera Panamericana Sur – R01S y sus modificatorias entre COVIPERU y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante "el Contrato de Concesión").
- b. La calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de COVIPERU, en caso que ésta no cumpla con los

Índices de serviciabilidad y los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión

- c. Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de COVIPERU.
- d. Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.
- e. El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- f. Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.

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

CAPITULO TERCERO

ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 5º. – INSTANCIAS

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

Artículo 6º. – LUGARES Y HORARIOS PARA PRESENTAR RECLAMOS

Los reclamos se presentarán por escrito en el Libro de Reclamos, ante el administrador de la Estación de Peaje, ya sea en la estación de Peaje de Chilca, Jahuay o Ica. Asimismo, podrán ser presentados mediante correo electrónico, a través de la página web de COVIPERU o por documento dirigido al Gerente de Operaciones en las oficinas administrativas de COVIPERU ubicadas en la Av. Javier Prado Este N° 4109 2do y 3er Piso, distrito de Surco, Lima. Los reclamos

pueden ser presentados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, salvo el caso de escritos presentados en la oficina administrativa de COVIPERÚ, que se recibirán en horas de oficina, de lunes a viernes de 8:30 a 13:15 o de 14:30 a 18:30.

Artículo 7º. – DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS

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

Artículo 8º.- DIFUSIÓN

COVIPERU deberá dar a conocer verbalmente a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 17º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-C/OSITRAN, y difundirla a través de su página web y de la colocación en un lugar suficientemente visible y notorio por los usuarios, de carteles y afiches de orientación en todas sus oficinas de atención al usuario, siendo que la difusión del procedimiento indicará por lo menos:

- a) Si se requiere formularios o formatos y donde obtenerlos,
- b) El lugar donde recabar el texto completo del presente reglamento y la dirección electrónica de donde 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; y,
- e) El plazo máximo para la presentación del reclamo.

CAPITULO CUARTO INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 9º. – FORMA Y REQUISITOS PARA INTERPONER RECLAMOS

La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en las estaciones de peaje. Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito a las unidades de peaje y/o en la oficina administrativa de COVIPERU señalada en el Artículo 6º del presente Reglamento, este documento escrito luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente.

Será igualmente válida su presentación por teléfono, vía correo electrónico o a través de la página web de COVIPERU.

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

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

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

CAPITULO QUINTO

TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS

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

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

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

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

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

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

Artículo 11º. – PLAZO PARA INTERPONER LOS RECLAMOS

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

Artículo 12º. – IMPROCEDENCIA DE LOS RECLAMOS

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

- a. Cuando el reclamante carezca de interés legítimo;
- b. Cuando no exista 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 COVIPERU carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto;
- e. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el presente reglamento;
- f. Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el artículo 4º del presente Reglamento.

Artículo 13º. – PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

COVIPERU resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. Asimismo, COVIPERU se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días adicionales, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

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

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

Artículo 14º. – RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

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

Artículo 15º. – PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN

COVIPERU deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la presentación del mismo. En caso COVIPERU omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo.

Artículo 16º. – RECURSO DE APELACION

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

Artículo 17º.- ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE DE APELACIÓN

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

Artículo 18º. – FUNDAMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES

COVIPERU emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso, las mismas que serán notificadas al reclamante en la dirección domiciliaria o dirección de correo electrónico señalado en el reclamo.

Artículo 19º. – Aclaración y rectificación de Resoluciones

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

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

Artículo 20º. – CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

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

Artículo 21º.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

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

Artículo 22º. – QUEJAS

En cualquier estado del procedimiento, las partes podrán recurrir en queja ante el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN, contra los defectos de tramitación y en especial:

- a. Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento.
- b. Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración.

- c. Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

CAPITULO SÉTIMO

NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 23º. – GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

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

Artículo 24º. – INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL EXPEDIENTE

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

CAPÍTULO OCTAVO

SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

Artículo 25º. – REGISTRO DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS

De conformidad con el artículo 14º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, COVIPERU cuenta con un registro físico de reclamos en sus oficinas principales y uno en-línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros son de carácter público.

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

Artículo 26º. – CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

De conformidad con el artículo 13º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, COVIPERU deberá conservar los expedientes de reclamos por un período mínimo de cuatro (4) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el mismo en el ámbito de COVIPERU.

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

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.

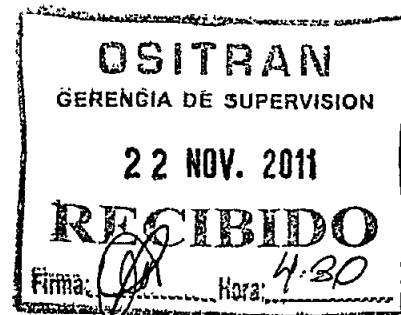
A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el 135º de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley Nº 27444).

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

Cuarta Disposición.- Para todo lo no previsto en el presente Reglamento y en la medida que resulte compatible, será de aplicación el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD/OSITRAN

INFORME N° 2536-2011-GS-OSITRAN



A : **Ernesto Ortiz Farfan**
Gerente de Supervisión (e)

De : **Luis Alberto Taipe Silva**
Jefe de Carreteras del Sur

Fénix Suto Fujita
Supervisor Económico Financiero I

Asunto : Evaluación de absolución de observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria COVIPERU S.A.

Fecha : 22 de noviembre de 2011

I. OBJETIVO

1. Evaluar la absolución de observaciones al Proyecto adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa COVIPERU S.A. (en adelante el Concesionario o COVIPERU), empresa concesionaria de la Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica (Red Vial N° 6), en cumplimiento a lo contemplado en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN.

II. ANTECEDENTES

2. Con fecha 20 de setiembre de 2005, se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, Concedente) y la empresa "Concesionaria Vial del Perú S.A." (en adelante, COVIPERU o Concesionario) el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica (en adelante, Contrato de Concesión).
3. A través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN del 06 de junio de 2011, el Consejo Directivo aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento).
4. Mediante Carta N° C.0269.GG.2011, de fecha 09 de setiembre del 2011, remitida por COVIPERU, el Concesionario alcanza para su aprobación el proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en cumplimiento de lo dispuesto en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
5. El Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de agosto de 2011, concluye que dado el vacío existente para la difusión y aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Empresas



- Prestadoras, se deben seguir los procedimientos señalados en los Artículos N° 47 y 48 del REMA (Reglamento Marco de Acceso) de OSITRAN.
6. Con fecha 31 de agosto de 2011, se aprobó la Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, a través de la cual se rectifican el inciso 5) del Artículo 12 y el Artículo 41 del Reglamento. Asimismo, se modifican la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria y se incluye una Quinta en el Reglamento.
 7. A través de la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 026-2011-GS/OSITRAN, del 13 de septiembre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN autoriza la difusión del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU en la página web del Regulador y el Concesionario, así como publicar la citada Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".
 8. Luego de vencido el plazo de los 15 días hábiles de haberse difundido en la página web el referido Proyecto de Reglamento, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN¹ no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.
 9. Con fecha 24 de octubre de 2011, mediante Oficio N° 4443-2011-GS-OSITRAN se comunicó observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU.
 10. Con fecha 08 de noviembre de 2011, mediante Carta N° C.0349.GG.2011, el Concesionario presenta absolución de observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU.

III. MARCO LEGAL

11. Las Disposiciones Transitorias y Complementarias del reciente Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN, señala lo siguiente con respecto a la adecuación que deben realizar a sus Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos las Entidades Prestadoras, así como su aprobación por parte de las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal:

"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

PRIMERA

El presente reglamento entrará en vigencia en la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano y rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la misma.

(...)

CUARTA

Las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación, a la presente norma, de sus respectivos Reglamentos de Solución de

¹ Encargada de "supervisar los medios de difusión de la entidad, la administración de la página Web y el portal de transparencia de OSITRAN".



Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de sesenta (60) días contados a partir de la publicación de este Reglamento.

QUINTA

En coordinación con la Gerencia de Asesoría Legal, la Gerencia de Supervisión regulará:

- a) El procedimiento de aprobación de los "Proyectos de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentados por las Entidades Prestadoras, a fin de asegurar la participación de los usuarios e interesados conforme a las disposiciones contenidas en el D.S. N° 001-2009-JUS.
- b) El procedimiento de aprobación de los proyectos de adecuación a la presente norma de los Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras."

12. Asimismo, el Artículo 12° del Reglamento, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

"Artículo 12.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de la obligación que tiene de cumplir estrictamente con todas las disposiciones de la presente norma, toda Entidad Prestadora deberá contar con un Reglamento de Atención de Reclamos.

Las reglas que adopte la Entidad Prestadora no podrán contradecir las disposiciones de este reglamento, las que se incorporan automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la Entidad Prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor del usuario que las aquí previstas.

El Reglamento de cada Entidad Prestadora, deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. La dependencia responsable de atender los reclamos
2. Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento.
3. El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.
4. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.
5. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que de manera ordinaria no podrá ser mayor de tres (3) días.
6. Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición."

13. De otro lado, en el Artículo 37° del Reglamento, se indican las maneras y medios por los que se puede interponer un reclamo y los requisitos mínimos que debe contener éste para poder ser tramitado:

"Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo

- 1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora.



Asimismo, el OSITRAN podrá implementar a través de su página Web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva Entidad Prestadora la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento. Este plazo comenzará a computarse desde el día en que la Entidad Prestadora reciba el reclamo por parte del OSITRAN

2.- Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; 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 su huella digital;
- i) Copia simple del documento que acredite la representación;

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

14. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN², establece como una de las Funciones Generales del Consejo Directivo de OSITRAN, la aprobación u observación del Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora, así como sus modificaciones:

"Funciones Generales

(...)

8. Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora respectivamente, así como sus modificaciones

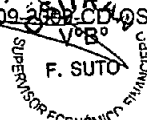
(...)."

IV. ANÁLISIS

15. Según lo estipulado en el Reglamento, el presente informe evaluará lo siguiente:

- A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario.
- B. Evaluación de la absolución de observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por COVIPERU.

² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN, del 10 de enero de 2007, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2007-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009.



A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario

16. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del reciente Reglamento, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-11-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de junio de 2011; mediante la Carta N° C.0269.GG.2011 de fecha 09 de setiembre de 2011, el Concesionario presentó al Regulador el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, según la siguiente información:

Tabla 1. Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU S.A.

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
Carta N° C.0269.GG.2011	09/09/2011	Reglamento de Atención de Reclamos	09/09/2011

Fuente: Carta N° C.0269.GG.2011 de COVIPERU
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

17. Como se puede apreciar a partir de la información contenida en la Tabla 1, el Concesionario ha cumplido con presentar el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo de 60 (sesenta) días, contados desde la fecha de publicación del Reglamento en el Diario Oficial "El Peruano", la cual fue el 11/06/2011, según la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria.
18. De la misma manera tal como se puede apreciar en la Tabla 2, el Concesionario cumplió con remitir oportunamente el levantamiento de observaciones del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por COVIPERU.

Tabla 2. Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU S.A.

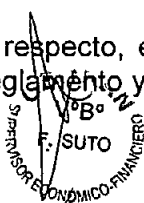
N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
Carta N° C.0349.GG.2011	08/11/2011	Reglamento de Atención de Reclamos	09/11/2011

Fuente: Carta N° C.0349.GG.2011 de COVIPERU
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

B. Evaluación de la absolución de observaciones al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por COVIPERU

B.1. Verificación del contenido de la información mínima

19. El Artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario. Sobre el particular, se ha verificado que el proyecto de adecuación del Reglamento de COVIPERU contenga dicha información.
20. Al respecto, en la Tabla 3 se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte del Concesionario, a partir del contenido del



proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado.

Tabla 3. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo a lo establecido en los Artículos 12° y 37°

Reglamento de OSITRAN	Cumplimiento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos. (Art. 12°)	Conforme
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12°).	
a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37°).	Conforme
b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37°).	Conforme
c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37°).	Conforme
d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37°)	Conforme
e) La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37°)	Conforme
f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37°)	Conforme
g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37°)	Conforme
h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37°)	Conforme
i) Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37°)	Conforme
3) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos. (Art. 12°).	Conforme
4) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días. (Art. 12°)	Conforme
5) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de tres (3) días. (Art. 12°)	Conforme
6) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12°)	Conforme

Fuente: Carta N° C.0269.GG.2011, Carta N° C.0349.GG.2011 (Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios – COVIPERU)

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

B.2. Verificación del levantamiento de Observaciones y precisiones al texto contenido en el Proyecto de Reglamento

21. En el marco de lo contemplado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, se presenta la absolución de observaciones del Proyecto de Adecuación del Reglamento presentado por la empresa concesionaria COVIPERU S.A., las cuales son motivo de evaluación en la Tabla 4.



Tabla 4. Evaluación de absolución de observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Texto original	Texto de Absolución	Análisis
El título del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario se denomina: "Reglamento de Atención de Reclamos Del Tramo Puente Pucusana-Cerro Azul-Ica de la Carretera Panamericana Sur-R01s".	"Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios Del Tramo Puente Pucusana-Cerro Azul-Ica de la Carretera Panamericana Sur-R01s".	El Concesionario absuelve la observación.
"ARTÍCULO 25°.- REGISTRO DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS De conformidad con el artículo 14° del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, COVIPERU cuenta con un registro físico de reclamos en sus oficinas principales y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros son de carácter público.	"ARTÍCULO 25°.- REGISTRO DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS De conformidad con el artículo 14° del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, COVIPERU cuenta con un registro físico de reclamos en sus oficinas principales y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros son de carácter público. Los reclamos y 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.	El Concesionario absuelve la observación
"ARTÍCULO 8°.- DIFUSIÓN COVIPERU deberá dar a conocer a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 17° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-C/OSITRAN.	ARTÍCULO 8°.- DIFUSIÓN COVIPERU deberá dar a conocer a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 17° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-C/OSITRAN y difundida a través de su página Web y de la colocación en un lugar suficientemente visible y notorio por los usuarios, de carteles y afiches de orientación en todas sus oficinas de atención al usuario, siendo que la difusión del procedimiento indicara por lo menos: a) Si se requiere formularios o formatos y donde obtenerlos, b) El lugar donde recabar el texto completo del presente reglamento y la dirección electrónica de donde 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; y, e) El plazo máximo para la presentación del reclamo.	El Concesionario absuelve la observación
"ARTICULO 18°.- FUNDAMENTO DE LAS RESOLUCIONES COVIPERU emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas que serán notificadas al reclamante en la dirección o correo electrónico señalado en el reclamo.	"ARTICULO 18°.- FUNDAMENTO DE LAS RESOLUCIONES COVIPERU emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso, las mismas que serán notificadas al reclamante en la dirección de correo electrónico señalado en el reclamo.	El Concesionario absuelve la observación



Texto original	Texto de Absolución	Análisis
ARTICULO 4º.- MATERIA DE RECLAMOS El reclamo podrá carecer de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de COVIPERU siempre que se encuentre bajo la supervisión de OSITRAN, están comprendidos entre otros, los reclamos que versen sobre: a. La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica de la carretera Panamericana Sur – R01S y sus modificatorias entre COVIPERU y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante “el Contrato de Concesión”). b. La calidad y oportuna presentación de los servicios que son responsabilidad de COVIPERU, en caso que esta no cumpla con los índices de serviciabilidad y los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión. c. Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de COVIPERU d. Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa. (...)	ARTICULO 4º.- MATERIA DE RECLAMOS El reclamo podrá carecer de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de COVIPERU siempre que se encuentre bajo la supervisión de OSITRAN, están comprendidos entre otros, los reclamos que versen sobre: a. La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica de la carretera Panamericana Sur – R01S y sus modificatorias entre COVIPERU y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante “el Contrato de Concesión”). b. La calidad y oportuna presentación de los servicios que son responsabilidad de COVIPERU, en caso que esta no cumpla con los índices de serviciabilidad y los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión. c. Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de COVIPERU d. Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa. e. El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada. f. Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras. (...)	El Concesionario absuelve la observación
"ARTÍCULO 9º.- FORMAS Y REQUISITOS PARA INTERPONER RECLAMOS La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en las estaciones de peaje. Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito a las unidades de peaje y/o en la oficina administrativa de COVIPERU señalando en el Artículo 6º del presente Reglamento, este documento escrito luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente. Será igualmente válida su	ARTÍCULO 9º.- FORMAS Y REQUISITOS PARA INTERPONER RECLAMOS La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en las estaciones de peaje. Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito a las unidades de peaje y/o en la oficina administrativa de COVIPERU señalando en el Artículo 6º del presente Reglamento, este documento escrito luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente. Será igualmente válida su presentación por teléfono, vía correo electrónico o a través de la página web de COVIPERU. Los requisitos para la presentación de los reclamos son los siguientes:	El Concesionario no absuelve la observación.



Texto original	Texto de Absolución	Análisis
presentación vía correo electrónico o a través de la página web de COVIPERU. Los requisitos para la presentación de los reclamos son los siguientes: a) Estar dirigido al Gerente de Operaciones de COVIPERU. b) Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal, y domicilio para hacer las notificaciones. A solicitud del reclamante, las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico, siempre que la dirección este claramente identificada y dicho pedido conste por escrito. (...) h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital; i) Copia simple del documento que acredite la representación (...)	a) Estar dirigido al Gerente de Operaciones de COVIPERU. b) Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal, y domicilio para hacer las notificaciones. A solicitud del reclamante, las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico, siempre que la dirección este claramente identificada y dicho pedido conste por escrito. (...) h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital; i) Copia simple del documento que acredite la representación Los reclamos vía telefónica, serán exceptuados del literal h).	
ARTICULO 13.- PLAZO MAXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS COVIPERU se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días adicionales, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos (...)	ARTICULO 13.- PLAZO MAXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS COVIPERU resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. Asimismo, COVIPERU se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días adicionales, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos. (...)	El Concesionario absuelve la observación
"ARTICULO 16°.- RECURSO DE APELACIÓN (...) Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo o el recurso de recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Operaciones de COVIPERU en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.	"ARTICULO 16°.- RECURSO DE APELACIÓN (...) Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo o el recurso de recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Operaciones de COVIPERU en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución o de aplicado el silencio administrativo.	El Concesionario absuelve la observación

Fuente: COVIPERU, OSITRAN

Elaboración: Gerencia de Supervisión de OSITRAN

F. SUÑO
SUPERVISOR ECONÓMICO FINANCIERO



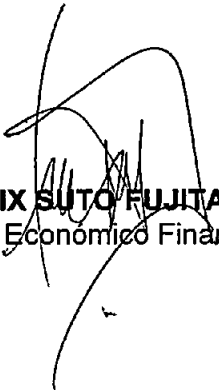
V. CONCLUSIÓN

22. De conformidad con la evaluación realizada al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica (Red Vial N° 6), presentado por la empresa concesionaria COVIPERU S.A., esta Gerencia es de la opinión de otorgar opinión favorable al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERU S.A.

VI. RECOMENDACIONES

23. Por la consideración antes anotada, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por COVIPERU S.A.

Atentamente,


FÉNIX SUTO FUJITA
Supervisor Económico Financiero I

FSF/ALL/mpa
REG-SAL-GS-11-
H.R.: 24583


LUIS ALBERTO TAIPE SILVA
Jefe de Carreteras del Sur

