



PERU

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRANOSITRAN
RELACIONES INSTITUCIONALES

28 NOV 2013

RECIBIDO

Handwritten signature and date 28.11.13

Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Nº 044-2013-GS/OSITRAN

Lima, 26 de noviembre del 2013

ENTIDAD PRESTADORA : DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C.
DEVIANDES S.A.C.

MATERIA : Aprobación de difusión del proyecto de modificación del
"Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de
Usuarios" presentado por Desarrollo Vial de los Andes
S.A.C.- DEVIANDES S.A.C.

VISTO:

La Carta Nº 2013-10-1072 de fecha 15 de octubre del 2013, la misma que fue recibida por el OSITRAN el día 16 de agosto del 2013, mediante la cual la entidad prestadora Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (en lo sucesivo, DEVIANDES) remitió su proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios"; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN (en adelante Reglamento del OSITRAN), y sus normas modificatorias;

Que, la implementación de los respectivos Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras está regulada por la normatividad siguiente:

- a) La Ley y demás dispositivos legales y reglamentarias pertinentes;
- b) Los Contratos de Concesión;
- c) El "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN;
- d) El "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de cada Entidad Prestadora aprobado por el OSITRAN;
- g) Las demás disposiciones que dicte el OSITRAN sobre el particular;

Que, con fecha 16 de octubre de 2013, mediante la Carta 2013-10-1072, DEVIANDES, remitió para su aprobación un proyecto de modificación (actualización) de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante Informe Nº 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de Agosto 2011, la Gerencia de Asesoría Legal concluye sobre el proceso que deben seguir la difusión y aprobación de diversas normas en aplicación del D.S. Nº 001-2009-JUS, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 15-01-2009.

Que, a través de la Resolución Nº 35-11-GS/OSITRAN del 11 de noviembre de 2011, la Gerencia de Supervisión establece la Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos





de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras. En dicha directiva se establece que las entidades prestadoras pueden solicitar a OSITRAN el inicio del procedimiento de modificación de su Reglamento de Reclamos, correspondiendo que la Gerencia de Supervisión emita la resolución correspondiente que aprueba la difusión de la propuesta de modificación mencionada.

Que, corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN disponer la difusión del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de DEVIANDES; y, en tal sentido;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la difusión del Proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la entidad prestadora Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES S.A.C.

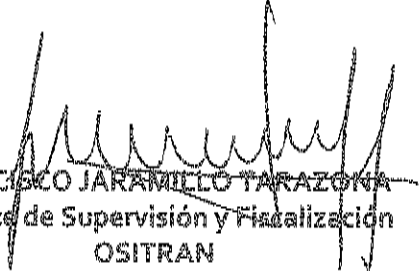
SEGUNDO: Autorizar la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano". Asimismo, disponer que la presente Resolución y el contenido del Proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y de la mencionada entidad prestadora.

TERCERO: Establecer que el plazo para que los interesados puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho Proyecto de modificación del Reglamento de Reclamos presentado por Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".

CUARTO: Los comentarios y observaciones a los que se hace referencia en el artículo anterior, podrán ser remitidos a OSITRAN, a nombre del Sr. Wilfredo Becerra Silva, Jefe de Carreteras Norte y Centro de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, sito en Av. República de Panamá 3659 – San Isidro – Lima.

QUINTO: Notificar la presente Resolución a la empresa Concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA
Gerente de Supervisión y Fiscalización
OSITRAN

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

DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C

**CONCESIÓN VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO:
PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y
LA OROYA – DV CERRO DE PASCO.**

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 por Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN y su modificatoria a través de la Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011- CD/OSITRAN. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos presentados por los usuarios de la Concesión Vial del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco.

Artículo II. – Normas aplicables supletoriamente

La tramitación de los reclamos que se presenten ante DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C. (en adelante "DEVIANDES") 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, su modificatoria (Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-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), Código de Protección y Defensa al Consumidor (Ley No. 29571) y demás normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo III. – Principios aplicables

Los procedimientos de atención de reclamos se regirán por los principios contenidos en el artículo 3 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, siendo responsabilidad de DEVIANDES y OSITRAN velar por el cumplimiento de estos principios.



CAPITULO PRIMERO DEL SUJETO DEL RECLAMO

Artículo 1º. – Sujeto del reclamo

Es el usuario intermedio o final (persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco) con capacidad procesal y legítimo interés, que interpone un reclamo ante DEVIANDES sobre las materias señaladas en el Artículo 4º del presente Reglamento.

El usuario intermedio es el prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros. Son ejemplos de usuarios intermedios: (i) las líneas aéreas, los agentes marítimos, los transportistas de carga o pasajeros, por ferrocarril o carretera o utilizando puertos. Este tipo de usuarios pueden ser operadores secundarios.

El usuario final es Aquel que utiliza de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios. Se considera usuario final, entre otros, a: los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura, los dueños de la carga.

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

En caso de la presentación de reclamos a través de representantes legales, 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 el fedatario de OSITRAN.



CAPITULO SEGUNDO

DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Artículo 4º. – Materia de los reclamos

Los usuarios podrán presentar como reclamos los siguientes:

- a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura.
- b) Reclamos relacionados al condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de reclamos formulados por los usuarios, al pago previo del peaje.
- c) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de DEVIANDES en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.
- d) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo del OSITRAN, provocados por negligencia, Incompetencia o dolo de DEVIANDES sus funcionarios y/o dependientes.
- e) Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de DEVIANDES.
- f) Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas o condiciones de servicio, o información defectuosa.

La existencia o ausencia de responsabilidad por parte de DEVIANDES se determinará de conformidad con el Contrato de Concesión, el Código Civil Peruano y las demás normas que pudiesen resultar aplicables. En ningún caso DEVIANDES asumirá responsabilidad por actos propios del usuario, 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

DEVIANDES constituye la primera instancia administrativa para la atención de reclamos; asimismo, resuelve los recursos de reconsideración que presenten los usuarios.

El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN constituye la segunda y última instancia administrativa en los procedimientos para la atención de reclamos en caso que los usuarios presenten recursos de apelación.



Artículo 6º. – Lugares y horarios para presentar reclamos

Los reclamos se presentarán ante los Técnicos Administrativos de las Unidades de Peaje de Corcona, Quilla y Casaracra, y las que en un futuro se habiliten; o alternativamente en las oficinas administrativas de DEVIANDES ubicadas en la Calle General Recavarren 103, Piso 5, Oficina 501, Miraflores, Lima.

Los reclamos pueden ser presentados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el caso de las Unidades de Peaje; y en las oficinas administrativas de DEVIANDES, en horario, de lunes a viernes de 08:00 a 13:00 horas y de 14.00 a 17:00 horas. Asimismo, los reclamos podrán presentarse mediante documento en mesa de parte, utilizando el libro de reclamos, por teléfono 717-3600, correo electrónico a través de la página web de DEVIANDES.

Artículo 7º. – Dependencia encargada de resolver los reclamos

Según su ámbito de competencia, la Gerencia Administrativa y Financiera o la Gerencia Técnica o la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES son las dependencias responsables de atender y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios.

Artículo 8º.- Difusión

DEVIANDES dará a conocer a sus usuarios, a través de su página web y de la colocación de carteles y/o afiches en un lugar suficientemente visible y notorio por los usuarios en todas las Unidades de Peaje y la oficina administrativa de DEVIANDES, información sobre:

- a) El procedimiento que debe seguirse para interponer un reclamo.
- b) Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos y quejas
- c) La relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios, conforme a sus respectivos procedimientos internos así como de sus demás órganos vinculados a la resolución del procedimiento.
- d) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.
- e) La obligación de los usuarios de realizar el pago de los montos que nos son materia del reclamo al momento de la interposición del mismo.
- f) Los formularios de presentación de reclamos aprobados por OSITRAN.

De igual modo y con relación a la difusión del procedimiento, se indicará por lo menos lo siguiente:

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



CAPITULO CUARTO

DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 9°. – Forma de Interponer reclamos

La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias disponible en las Unidades de Peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo 1 del presente Reglamento.

Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito en las Unidades de Peaje y/o en la oficina administrativa de DEVIANDES señalada en el Artículo 6° del presente Reglamento. El documento escrito, luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje correspondiente.

Será válida la presentación de reclamos por vía correo electrónico y/o telefónica en días hábiles y en el horario señalado en el artículo 6° del presente Reglamento o a través de la página web de DEVIANDES.

Artículo 10°. – Requisitos para Interponer reclamos

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

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal, y domicilio (físico y/o virtual) para hacer válidamente 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 deberá constar su huella digital.
- i) Copia simple del documento que acredite la representación.

Para el caso de presentación de reclamos vía correo electrónico y/o telefónica no será necesario el cumplimiento del requisito establecido en el literal h) y para el cumplimiento del requisito establecido en el literal i) precedente se otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo

Cuando interponga su reclamo por escrito, el usuario deberá presentar tantas copias del documento y sus anexos, como partes deban ser notificados del procedimiento. Adicionalmente, el usuario presentara una copia en calidad de cargo, la que deberá ser sellada en la correspondiente mesa de partes de DEVIANDES, consignándose el día y hora de presentación.



CAPITULO QUINTO

DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS

Artículo 11°. – Obligatoriedad de recibir los reclamos

DEVIANDES está obligada a recibir todos los reclamos que le presenten, salvo que éstos no cumplan con los requisitos indicados en el artículo 10° del presente Reglamento, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo señalado en los siguientes artículos.

Artículo 12°. – Plazo para interponer los reclamos

Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o desde que se tuvo conocimiento de la ocurrencia del hecho, para lo cual el usuario deberá acreditar las causales por la cuales no pudo tomar conocimiento del mismo

Artículo 13°. – Verificación de requisitos

La Gerencia Administrativa y Financiera o la Gerencia Técnica o la Gerencia de Operaciones, según su ámbito de competencia, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo, deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el Artículo 10° 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 Administrativa y Financiera o la Gerencia Técnica o la Gerencia de Operaciones, según su ámbito de competencia, tendrá por no presentado el reclamo y devolverá al usuario, de ser el caso, los documentos que presentó.

Artículo 14°. – Causales de improcedencia del reclamo

DEVIANDES declarará 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.
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 12° del presente Reglamento
- f) Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4° del presente Reglamento.



Artículo 15°. – Plazo máximo para resolver los reclamos

DEVIANDES resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factible de ser solucionado inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias

Asimismo, DEVIANDES 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, podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Transcurrido el plazo resolutorio sin que DEVIANDES haya emitido pronunciamiento, se aplicará el silencio administrativo positivo.

La resolución debe contener la expresión de los recursos impugnatorios que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse y el plazo para interponerlos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 16°. – Recurso de reconsideración

Contra lo resuelto por DEVIANDES, 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 dependencia que resolvió el reclamo y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

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

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

Artículo 18°. – Recurso de apelación

Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo y/o contra la resolución expresa que resuelve el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante Gerencia Administrativa y Financiera o la Gerencia Técnica o la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES que expidió la resolución que se impugna, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.



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

Artículo 19°.- Elevación del expediente de apelación

En caso el usuario presente un recurso de apelación, DEVIANDES deberá elevar el expediente debidamente follado al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su 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 presentación dentro de los plazos establecidos en el presente Reglamento.

Asimismo, 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.
- 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 21°.- Motivación de las resoluciones

Las resoluciones expedidas por la Gerencia Administrativa y Financiera o la Gerencia Técnica o la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, deben ser 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 en cada caso.

En caso la Gerencia Administrativa y Financiera o la Gerencia Técnica o la Gerencia de Operaciones, según su ámbito de competencia, lo consideren necesario podrán estar acompañados de un informe técnico-legal el cual formará parte del expediente. La existencia de dicho informe se mencionará en la resolución.



Artículo 22°.- Aclaración y rectificación de resoluciones

De oficio o a pedido de parte y antes de quedar firme, se podrá aclarar o rectificar una resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido cuando se aprecie un error material o aritmético, respectivamente. La aclaración o rectificación no suspenderá el trámite o la ejecución de la resolución.

Artículo 23°.- Cumplimiento de las resoluciones

DEVIANDES deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación, y extraordinariamente, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, en caso exista necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

Asimismo, DEVIANDES 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 éstas hayan fijado su propia fecha de ejecución en función a la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.

Artículo 24°.- Agotamiento de la Vía Administrativa

Conforme a lo establecido en el artículo 61° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, con la resolución emitida por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN quedará agotada la vía administrativa, quedando a salvo el derecho del reclamante de la interponer demanda contenciosa administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia.

CAPITULO SEXTO

NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 25°.- El procedimiento de reclamo es completamente gratuito y no podrá ser supeditado a condición alguna.

Artículo 26°.- 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.

Artículo 27°.- La notificación se efectuará en el domicilio procesal que las partes hubieren señalado por escrito durante el procedimiento mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios.

En caso que por cualquier motivo no se hubiere podido entregar la notificación, el notificador dejará constancia de este hecho y señalará la fecha y hora de una



segunda visita, oportunidad en que se entregará la notificación personalmente o bajo la puerta, dejándose constancia de ello; de la descripción del inmueble, y los datos del notificador.

Las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico, a solicitud del interesado, siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito. Las notificaciones así realizadas, deberán permitir la fijación de la constancia de recepción correspondiente en soporte físico, a fin de que se incorpore en el expediente.

CAPÍTULO SÉTIMO

SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

Artículo 28°. – El Registro de Reclamos será llevado de acuerdo a lo siguiente:

DEVIANDES contará con un registro físico de reclamos por sede o establecimiento y uno en-línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

Los reclamos se numeran 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.

DEVIANDES mostrará 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.

DEVIANDES publicará en su página web, dentro del mes siguiente de haberse adoptado, todo acto administrativo que resuelva reclamos.

Artículo 29°.- De conformidad con el artículo 13° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y su modificatoria, DEVIANDES deberá conservar los expedientes de reclamos por un periodo mínimo de cuatro (4) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento.



DISPOSICIONES FINALES

Primera Disposición.- Siempre que no se exprese lo contrario, los plazos se computan conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444).

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el artículo 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.- DEVIANDES cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

Quinta Disposición.- Las Entidades Prestadoras y los usuarios podrán acordar someter todo o parte de la controversia al arbitraje, siempre que se trate de derechos disponibles y que no exista interés público alguno, declarado así por el Cuerpo Colegiado del OSITRAN.

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

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

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

Sexta Disposición.- Para todo lo no previsto en el presente Reglamento será de aplicación el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN y su modificatoria.

Sétima Disposición - El presente Reglamento empezará a regir al día siguiente de su aprobación por parte de OSITRAN.



ANEXO 1
FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Desarrollo Vial de los Andes S.A.C - DEVIANDES

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV. CERRO DE PASCO

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS
Unidad de Peaje _____

A la Gerencia de Operaciones o la Gerencia Técnica o la Gerencia Administrativa o Financiera de DEVIANDES (según ámbito de competencia)

Nombre y Apellido completos:	
Nº Documento de identidad:	
Domicilio legal	
Correo electrónico ¹	
Razón social (en caso de empresa):	
Datos del representante legal de la empresa*	Fecha
Teléfono.	Recibido por*
Firma o huella digital	

Reclamo () o Sugerencia () Favor llenar con letra clara y legible, consignando la indicación de la pretensión solicitada

Consignar los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión _____

Colocar las pruebas que acompañan el reclamo _____

Adjunta copia de DNI: SI () No ()

Observaciones* _____

¹ Autorizo a DEVIANDES a efectuar todas las notificaciones a través del referido medio

