RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 25 de Octubre de 2011 **Nº 053-2011-CD-OSITRAN**

ENTIDAD PRESTADORA : Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (DEVIANDES)

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

VISTOS:

El Informe Nº 2208-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES, 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 VºBº C. AGUILAR GERENTE GENERAL

OSITRAN VºBº R. VÉLEZ GERENTE DE ASESORIA LEGAL

OSITRAN Juan Carlos Zevallos Huerta PRESIDENTE

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN[1], 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 05 de agosto de 2011, mediante Carta Nº 2.532, DEVIANDES 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 Nº 013-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 18 de agosto de 2011, no recibiéndose comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficio Nº 4157-11-GS-OSITRAN, de fecha 03 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a DEVIANDES, observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta Nº 1.725, con fecha 12 de octubre de 2011, DEVIANDES 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 DEVIANDES;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Nº 401-2011-CD de fecha 25 de octubre de 2011;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

[1] Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN Nº 034-2011-CD-OSITRAN.

Artículo.2. Declarar que, en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., 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 Primero, 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 Primero, 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 Nº 2208-11-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

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.

OSITRAN Vº Bº C. AGUILAR GERENTE GENERAL

OSITRAN Vº Bº R. VÉLEZ GERENTE DE ASESORÍA LEGAL

JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD Nº 23671-11

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

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Av. República de Panamá 3659 - San Isidro, Lima - Perú. Teléf: 440-5115 Fax: 421-4739 - www.ositran.gob.pe

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

Fecha Reporte 12/10/2011
Hora Reporte 02:19 PM
Página 1

HOJA DE TRÁMITE

Nº REGISTRO **22495**
TIPO CARTA
NÚMERO 1 725
FECHA 12/10/2011
FOLIOS 13
RPTA

REMITENTE HILDEBRANDO ROJAS CALDERON
CARGO GERENTE GENERAL
CLASE VARIOS
INSTITUCION DEVIANDES S A C
DIRIGIDO A: D'ALFONSO, LUIGI
ÁREA Gerencia de Supervisión

ASUNTO SOBRE LAS OBSERVACIONES DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS DE USUARIOS
NOTAS

ATENDIDO CON:

DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A:: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	Vº Bº
Gerencia de Supervisión/D'ALFONSO, LUIGI		12/10/2011	
C. Navarro		12/10	
Alberto Sevilla	03	12/10/11	

OBSERVACIONES Plazo : 05 días

13/10/11

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

OSITRAN
GERENCIA DE SUPERVISION
12 OCT 2011
RECIBIDO
FIRMA HORA 3:20

DEVIANDES

OSITRAN
MESA DE PARTES
12 OCT 2011
22495
Firma: Hora: 14:01

Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro:
Puente Ricardo Palma - La Oroya - Huancayo y
La Oroya - Dv Cerro de Pasco

1. **725**

Lima, 12 de octubre de 2011

Señores:
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO - OSITRAN
Av. República de Panamá 3659, San Isidro.
Presente.-

Atención : Luigi D'Alfonso Crovetto
Gerente de Supervisión

Asunto : Sobre las observaciones del Reglamento de Reclamos de usuarios.

Referencia : Oficio N° 4157-2011-GS-OSITRAN

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente, nos dirigimos a ustedes respetuosamente en atención al oficio de la referencia, mediante el cual se establecen observaciones al Reglamento de Reclamos de Usuarios de mi representada.

De acuerdo a lo señalado, y dentro del plazo de 05 días otorgado procedemos a subsanar las observaciones referidas, conforme al texto del Reglamento mencionado adjunto a la presente.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Atentamente,

DEVIANDES SAC

HILDEBRANDO ROJAS CALDERON
Gerente General

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.

AGOSTO 2011

TITULO PRELIMINAR

Artículo I. – Generalidades

El presente Reglamento es emitido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN y modificado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 76-2006-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, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN y sus modificatorias; a la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444); al Código Procesal Civil (Decreto Legislativo No. 768); a la Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley No. 26917), su Reglamento (Decreto Supremo No. 044-2006-PCM), artículos 2° y 64° del Código del Consumidor, aprobado mediante Ley 29571 del 1 de setiembre de 2010 y demás 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 DEVIANDES y OSITRAN, velar por el cumplimiento de estos principios.

CAPITULO PRIMERO

DEL SUJETO DEL RECLAMO

Artículo 1°. – 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 y/o tiene una controversia ante DEVIANDES sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4° del presente Reglamento.

Para estos efectos, son aplicables las siguientes definiciones:

a) **Usuario:** La persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:

   - **Usuario intermedio:** 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.
   - **Usuario final:** 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.

b) **Controversia**: El desacuerdo o conflicto de interés sobre asuntos de interés público, de hecho o de derecho del ámbito de competencia del OSITRAN que se suscite entre entidades prestadoras. También a aquellas que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso. La controversia podrá referirse a cualquier asunto vinculado con el contrato o mandato de acceso, su aplicación o interpretación; la prestación del servicio esencial; la forma de uso de la facilidad esencial o los efectos que se deriven de dicha prestación o forma de uso, entre otros. Los asuntos susceptibles de ser llevados a arbitraje deberán referirse exclusivamente a derechos disponibles.

c) **Reclamo**: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de

transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.

Artículo 2º. – Capacidad procesal

Tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes de la materia. 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.

También podrán participar en los procedimientos en calidad de partes aquellas personas actual o potencialmente afectadas por una actividad de explotación de la infraestructura de uso público bajo la competencia de OSITRAN, que posean un interés legítimo o un interés de incidencia colectiva en el procedimiento. También lo podrán ser las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.
También pueden participar como terceros coadyuvantes aquellas personas que no teniendo las calidades anteriores, deseen colaborar en el procedimiento, suministrando información útil al OSITRAN.

Artículo 3º. – Poder general y poder especial

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

Para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante Notario Público o ante el fedatario de OSITRAN.

CAPITULO SEGUNDO

DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Artículo 4º. – Materia de los reclamos

Los usuarios podrán presentar reclamos en los siguientes casos:

a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión Vial del Tramo 2 De IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo Y La Oroya – Dv Cerro De Pasco, celebrado entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y DEVIANDES el 27 de setiembre de 2009 (en adelante "el Contrato de Concesión"). la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.

b) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios de DEVIANDES, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.
c) 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 los funcionarios y/o dependientes de DEVIANDES,
d) Reclamos relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda DEVIANDES en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios brindados por DEVIANDES.
e) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
f) Reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público.

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

NOTA: El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada

CAPITULO TERCERO
ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 5º. –Instancias

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

Artículo 6º. – Lugares y horarios para presentar reclamos

Los reclamos se presentarán ante los Técnicos Administrativos de las estaciones de peaje de Corcona, Quilla y Casaracra, y las que en un futuro se habiliten. Alternativamente en las oficinas administrativas de DEVIANDES ubicadas en la Calle General Recavarren 103, Piso 5, Oficina 501, Miraflores, Lima. En el caso de las estaciones de peaje, los reclamos podrán ser presentados todos los días de la semana las 24 horas del día, mientras que la presentación de los reclamos en las oficinas administrativas deberá ser en horas de oficina, de lunes a viernes en el horario de 08:30 a 17:00 horas.

Artículo 7º. – Dependencia encargada de resolver los reclamos

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

Artículo 8°.- Difusión

DEVIANDES deberá dar a conocer a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante carteles y/o afiches ubicados en cada una de las estaciones de peaje. Dicha información debe incluir 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

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 estaciones de peaje, a través del formato preestablecido y cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento. Alternativamente, el usuario podrá hacer llegar un documento escrito a las estaciones de peaje y/o en las oficinas administrativas de DEVIANDES señaladas en el Artículo 6° de este Reglamento, este documento escrito una vez recibido se pegara en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la estación de peaje correspondiente.

Adicionalmente, se podrá efectuar un reclamo por teléfono, vía correo electrónico ó a través de la página web de la empresa www.deviandes.com

Artículo 10°. – Requisitos para interponer reclamos

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

a) Nombre, número de D.N.I. y domicilio del reclamante;
b) En caso el reclamante sea persona jurídica, consignar los datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere.
c) La designación de la dependencia de DEVIANDES ante quien se interpone;
d) La identificación y precisión del reclamo;
e) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital.;
f) Copia simple del documento que acredite la representación;
g) Medios probatorios que el usuario que presenta el reclamo considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo (este requisito es facultativo del reclamante).

En aplicación del principio de informalismo contenido en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley No. 27444 y según lo dispuesto en el Artículo 25° del el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No.019-2011-CD/OSITRAN y sus modificatorias, DEVIANDES se encuentra facultada para no exigir el requisito señalado en los incisos e) y f) precedentes, si así lo estimase conveniente en casos particulares.

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, 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 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, ó desde que se tuvo conocimiento de la ocurrencia del hecho., se deben acreditar las causales por la cuales no pudo tomar conocimiento del hecho.

Artículo 13°. – Verificación de requisitos

La Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES o su designado, dentro del plazo de tres (3) 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 Tecnica y Operativa de DEVIANDES expedirá resolución declarando inadmisible el reclamo y ordenando su archivo.

Artículo 14°. – Declaración de improcedencia de los reclamos

DEVIANDES, 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 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 4° del presente Reglamento.

Artículo 15°. – Plazo máximo para resolver los reclamos

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. Sin perjuicio de lo señalado dicho plazo se acortara en el caso haya habido precedentes de observancia obligatoria del Tribunal de Solución de Controversias del Ositran en tal sentido, DEVIANDES podrá extenderse hasta un plazo de treinta (30) días, atendiendo a la complejidad del reclamo.

Si dentro del plazo de quince (15) días hábiles mencionado en el párrafo precedente, DEVIANDES no emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.

Artículo 16°. – Recurso de reconsideración

Contra lo resuelto por 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 Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES 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 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, se aplicará silencio administrativo positivo..

Artículo 18°. – Recurso de apelación

Procede la apelación contra la resolución expresa. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.

Artículo 19°.- Elevación del expediente de apelación.

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

Artículo 20°.- Requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro de los plazos establecidos en el presente Reglamento; y, Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

a) Que se interpongan contra los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión;
b) Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas;
c) Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración; y,
d) Que se fundamente debidamente.

En los casos en que el reclamo o el recurso de reconsideración hayan sido declarados inadmisibles por haberse interpuesto fuera de los plazos previstos, el usuario apelante deberá precisar las razones por las que se produjo la referida circunstancia, bajo apercibimiento de rechazarse la apelación.

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

Artículo 21°.– Fundamentación de las resoluciones

DEVIANDES emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.

21.1 Aclaración:
Antes de quedar firmes las resoluciones que emita DEVIANDES, se podrá solicitar la aclaración de un Resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido.

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

En ambos casos, podrá ser declarada de oficio o a solicitud de partes

Artículo 22°.– Cumplimiento de las resoluciones

DEVIANDES deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de haber sido emitidas. Asimismo, DEVIANDES deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas. En caso el Tribunal de Solución de Controversias fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días hábiles, salvo en aquellos casos en que el Tribunal de Solución de Controversias así lo determine de manera motivada.

De manera extraordinaria, el plazo para dar cumplimiento a las resoluciones por parte de Deviandes no deberá ser superior a quince (15) días si hay necesidad objetiva para ello.

Artículo 23°.– 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 53° del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN, quedará agotada la vía Administrativa a efectos de la interposición de las acciones judiciales correspondiente.

CAPITULO SEXTO

NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 24°. – El procedimiento de reclamo es completamente gratuito y no podrá ser supeditado a condición alguna.

Artículo 25°. – 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 26°. – 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 SÉPTIMO

SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

Artículo 27°. – El Registro de Reclamos será llevado de acuerdo a lo siguiente:

1. Debe haber uno por cada sede y el mismo será replicado en la página web de la empresa. Dichos registros tienen carácter público.
2. Debe conservarse en un Libro en físico y de manera virtual.
3. Todo acto administrativo que resuelva reclamos será publicado en la página web de la empresa.
4. Se habilita el siguiente número telefónico 7174980 para asesoría y consulta sobre el modo de presentación de reclamos.

5. La empresa publicará en su página web el Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora y un flujograma del procedimiento de reclamos.

Artículo 28°.- De conformidad con el artículo 33° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN y sus modificatorias, DEVIANDES 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 DEVIANDES.

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

DISPOSICIÓNES FINALES

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

Cuarta Disposición.- Los usuarios del servicio de DEVIANDES tienen derecho a utilizar la carretera, servicio de grúa, ambulancia y teléfonos de emergencia, ciñéndose a las normas pertinentes. Adicionalmente tienen derecho al uso de las pólizas de seguro contratadas para ese fin por DEVIANDES de acuerdo al Contrato de Concesión suscrito con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así como el uso de los servicios higiénicos en las estaciones de peaje.

Estos servicios serán dados a conocer mediante medios similares a los indicados en el artículo 8°.

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 y en la medida que resulte compatible, será de aplicación el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN y sus modificatorias.

ANEXO No. 1 MODELO DE FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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

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

REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje:_____

Nombre y Apellido:	Ficha No.
Razón social:	
Documento de identidad	Fecha:
Dirección:	
Correo electrónico:	Recibido por:
Teléfono:	
Firma:	

Reclamo ( ) o Sugerencia ( ): Favor llenar con letra clara y legible.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Observaciones

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

GAL: Revisión, conformidad de Resolución de CD propuesta; ¡Muy urgente!

OSITRAN
GERENCIA DE ASESORIA LEGAL
17 OCT. 2011
RECIBIDO
Firma ..... Nº 6.151

OSITRAN
GERENCIA GENERAL
17 OCT. 2011
RECIBIDO
Firma ..... 3.40 pm

NOTA Nº 974-2011-GS-OSITRAN

A : **Carlos Aguilar Meza**
Gerente General

Asunto : Aprobación de los Proyectos de Adecuación de los Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES y FTSA

Referencia : a) Informe Nº 2208-2011-GS-OSITRAN
b) Informe Nº 2209-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 14 de octubre de 2011

Me dirijo a usted en relación a los documentos de la referencia a) y b), a través de los cuales se recomienda la aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las empresas Desarrollo Vial de los Andes SAC (DEVIANDES) y Ferrocarril Transandino SA (FTSA) respectivamente.

Al respecto, sírvase encontrar adjunto a la presente los Informes antes mencionados, para que el Concejo Directivo de OSITRAN aprueben, de considerarlo adecuado, los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES y FTSA, conforme lo establecido en el numeral 8) de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN

Atentamente,

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
Gerente de Supervisión

Adj.:
a) Informe Nº 2208-2011-GS-OSITRAN
b) Informe Nº 2209-2011-GS-OSITRAN

ASI/srp
REG-SAL-GS-11-
HR: 17101/22495/18844/22472

OSITRAN
VºBº
C. AGUILAR
GERENTE GENERAL

INFORME Nº 2208-11-GS-OSITRAN

A	:	**Luigi D´Alfonso Crovetto** Gerente de Supervisión
De	:	**Carlos Navarro Chávez** Jefe de Carreteras Centro y Norte **Alberto Sevilla Indiveri** Supervisor Financiero I
Asunto	:	Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.
Fecha	:	14 de octubre de 2011

I. OBJETIVO

1. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C (en adelante el Concesionario o DEVIANDES), empresa concesionaria de la Concesión Vial del Tramo 2 de la Carretera IIRSA CENTRO, 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 27 de septiembre de 2010, se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el Concedente) y la empresa concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C, el Contrato de Concesión del Tramo 2 de la carretera IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco (en adelante, el Contrato de Concesión).

3. Mediante la Resolución de Consejo Directivo Nº 048-2010-CD-OSITRAN, del 22 de diciembre de 2010, el Consejo Directivo de OSITRAN, aprueba el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DEVIANDES.

4. A través de la Resolución Nº 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).

5. Mediante la Carta Nº 2.532, de fecha 05 de agosto del 2011, remitida por DEVIANDES, la misma que fue recibida por OSITRAN el día 05 de agosto del 2011, 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

6. El Informe Nº 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 Nº 47 y 48 del REMA (Reglamento Marco de Acceso) de OSITRAN.

7. Con fecha 31 de agosto de 2011, se aprobó la Resolución de Consejo Directivo Nº 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.

8. A través del la Resolución de Gerencia de Supervisión Nº 013-2011-GS/OSITRAN, del 16 de agosto 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 DEVIANDES en la página web del Regulador y el Concesionario, así como publicar la citada Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

9. 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 OSITRAN[1] no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.

10. Mediante el Oficio Nº 4157-2011-GS-OSITRAN del 03 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario las observaciones al proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

11. Con fecha 12 de octubre de 2011, mediante la Carta Nº 1.725, DEVIANDES remitió las subsanaciones a las observaciones realizadas por el Regulador.

III. MARCO LEGAL

12. Las Disposiciones Transitorias y Complementarias del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución Nº 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 Empresas 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

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

OSITRAN V°B° A. SEVILLA SUPERVISOR FINANCIERO

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

13. 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.*

14. 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."

15. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN[2], 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

(...)"

[2] Aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 006-2007-CD-OSITRAN, del 10 de enero de 2007, y modificado por Resolución de Consejo Directivo Nº 009-2009-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009.

IV. ANÁLISIS

16. 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 del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por DEVIANDES.

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

17. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo Nº 019-11-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de junio; mediante la Carta Nº 2.532, de fecha 5 de agosto 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 N° 1. Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario DEVIANDES SAC

Nº de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
Carta Nº 2.532	05/08/2011	Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	09/09/2011

Fuente: Carta Nº 2.532 de DEVIANDES
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

18. Como se puede apreciar a partir de la información contenida en la Tabla N° 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.

19. De la misma manera, como se puede apreciar en la Tabla Nº 2 que se muestra a continuación, DEVIANDES cumplió con remitir el levantamiento de las observaciones dentro del plazo cinco (05) días hábiles señalado en el Oficio Nº 4157-11-GS-OSITRAN:

Tabla N° 2. Levantamiento de Observaciones del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario DEVIANDES SAC

Nº de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para levantamiento de observaciones
Carta Nº 1.725	12/10/2011	Levantamiento de Observaciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	12/10/2011

Fuente: Carta Nº 1.725 de DEVIANDES
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

OSITRAN V°B° C. NAVARRO DE CARR. CENTRO Y NORTE

OSITRAN V°B° A. SEVILLA SUPERVISOR

B. Evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por DEVIANDES

20. El Artículo 12º 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 Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. contenga dicha información.

21. Al respecto, en la Tabla Nº 2 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 2. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo a lo establecido en los Artículos 12 y 37

Obligación	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reglamento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos. (Art. 12º)	Conforme	7º
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12º)	Conforme	10º
a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37º)	Conforme	10º
b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37º)	Conforme	10º
c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37º)	Conforme	10º
d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37º)	Conforme	10º
e) La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37º)	Conforme	10º
f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37º)	Conforme	10º
g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37º)	Conforme	10º
h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37º)	Conforme	10º
i) Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37º)	Conforme	10º
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. 12º)	Conforme	12º

OSITRAN VºBº C. NAVARRO JEFE DE CARR. CENTRO Y NORTE

OSITRAN VºBº A. SEVILLA SUPERVISOR

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	15°
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	22°
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	16° y 18°

Fuente: Carta N° 1.725 (Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios – DEVIANDES)
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

22. Adicionalmente, se observó que el título del Reglamento del Concesionario se encuentra correctamente redactado conforme lo establecido en la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de OSITRAN, como se muestra a continuación:

"Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

Desarrollo Vial de los Andes S.A.C

Concesión Vial del Tramo2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma-La Oroya-Huancayo y La Oroya-Dv Cerro de Pasco"

23. Por otro lado, se ha verificado que el Concesionario ha colocado en el *"Artículo 9°.- Forma de interponer reclamos"* de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, la posibilidad de interponer un reclamo mediante su página web, correo electrónico o vía telefónica, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 37° del Reglamento.

24. Se pudo constatar que el Concesionario ha añadido en el *"Artículo 15°.- Plazo máximo para resolver los reclamos"* de su Reglamento, los nuevos plazo para la resolución de los reclamo, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 41° del Reglamento de OSITRAN, el cual señala lo siguiente:

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la resolución

1.- La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos."

(el subrayado es nuestro)

25. Asimismo, se constató que el Concesionario ha considerado en el *Artículo 17°.- plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración"* de su Reglamento, un plazo de veinte (20) días para resolver las Reconsideraciones y de no pronunciarse en dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo, conforme lo contemplado en el Artículo 26° del Reglamento de OSITRAN:

*"**Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo**.*

La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.

(...)

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo."

(el subrayado es nuestro)

26. De la misma manera, se apreció que el *"Artículo 18°.- Recurso de Apelación"* del Concesionario fue modificado y quedó redactado de la siguiente manera, de acuerdo a lo requerido en los Artículos 57° y 58° del Reglamento de OSITRAN:

> ***"Artículo 18°.- Recurso de apelación***
>
> *Procede la apelación contra la resolución expresa. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia Técnica y Operativa de DEVIANDES en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución."*

V. CONCLUSIÓN

27. De conformidad con la evaluación realizada al proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, presentado por la empresa concesionaria DEVIANDES, esta Gerencia es de la opinión de aprobar el documento remitido.

VI. RECOMEDACIONES

28. 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 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria DEVIANDES.

Atentamente,

ALBERTO SEVILLA INDIVERI
Supervisor Financiero I

CARLOS NAVARRO CHÁVEZ
Jefe de Carreteras Centro y Norte

ASI/jbch
REG-SAL-GS
H.R.: 17101/22495

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de octubre de 2011

EMPRESA CONCESIONARIA: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (DEVIANDES)

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

VISTOS:

El Informe Nº 2208-11-GS-GAL-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 17 de octubre de 2011, conteniendo la evaluación del Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria DEVIANDES, así como el proyecto de Resolución de aprobación del referido Reglamento.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma de creación de OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación de OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 02-2004-CD-OSITRAN se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias" y con Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN se modificó dicho Reglamento y se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN" y con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación de la Resolución No. 019-2011-CD-OSITRAN, el día 11 de junio de 2011, en el diario oficial "El Peruano";

Que, con fecha 05 de agosto de 2011, se presentó la Carta N° 2.532 de la empresa concesionaria DEVIANDES, remitiendo el Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Oficio N° 4157-11-GS-OSITRAN de fecha 03 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 2109-11-GS-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones a su Proyecto de adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Que, con fecha 12 de octubre de 2011, se presentó la Carta N° 1.725 de la empresa concesionaria DEVIANDES, remitiendo el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Informe N° 2208-11-GS-OSITRAN, de fecha 14 de octubre de 2011, la Gerencias de Supervisión, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación, del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria DEVIANDES;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 2208-11-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° xxx-2011-CD de fecha xx de octubre de 2011;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.", en base al Informe N° 2208-11-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo.2. Disponer que la empresa concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos en su página web, desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano."

Artículo.3. Notificar la presente Resolución y el Informe Nº 2208-11-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

Artículo.4. Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN y el diario oficial "El Peruano" del Reglamento aprobado.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

OSITRAN V°B° Alfonso GERENTE DE SUPERVISIÓN

Reg. Sal PD:

OSITRAN
GERENCIA GENERAL
20 OCT. 2011
RECIBIDO
Firma..... Hora 9.30am

NOTA N°210-11-GAL-OSITRAN

Para : **CARLOS AGUILAR MEZA**
Gerente General

Asunto : Revisión de proyectos resolutivos que aprueban la propuesta de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras: a) Ferrocarril Trasandino S.A. (FETRANSA), y Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (DEVIANDES).

Referencia : a) Nota N° 974-11-GS-OSITRAN
b) Informe N° 2208-2011-GS-OSITRAN
c) Informe N° 2209-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 19 de octubre de 2011

Me dirijo a usted, en atención a los documentos a), b), y c) de la referencia, a fin de remitir los proyectos de resoluciones debidamente visados por esta Gerencia.

Con relación a lo anterior, cabe precisar que esta Gerencia, no ha intervenido en análisis de fondo del asunto.

Atentamente,

ROBERTO VELEZ SALINAS
Gerente de Asesoría Legal

REG. SAL. GAL N° 23144-11

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de octubre de 2011

ENTIDAD PRESTADORA	:	Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (DEVIANDES)
MATERIA	:	Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

VISTOS:

El Informe Nº 2208-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES, 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 V°B° R. VÉLEZ GERENTE DE ASESORÍA LEGAL

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN[1], 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 05 de agosto de 2011, mediante Carta Nº 2.532, DEVIANDES 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 Nº 013-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 18 de agosto de 2011, no recibiéndose comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficio Nº 4157-11-GS-OSITRAN, de fecha 03 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a DEVIANDES, observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta Nº 1.725, con fecha 12 de octubre de 2011, DEVIANDES 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 DEVIANDES;

Por las razones expuestas, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Nº xx de fecha xx de octubre 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: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

Artículo.2. Declarar que, en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., 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.

OSITRAN Nº B° R. VÉLEZ GERENTE DE ASESORIA LEGAL

[1] Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN Nº 034-2011-CD-OSITRAN.

Artículo.3. Disponer que, la referida Entidad Prestadora difunda el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por el Artículo Primero, 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 Primero, 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 Nº 2208-11-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

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

OSITRAN V°B° R. VÉLEZ GERENTE DE ASESORIA LEGAL

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD: