



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 19 de Diciembre de 2011

Nº 063-2011-CD-OSITRAN

Entidad Prestadora : SURVIAL S.A. (SURVIAL)

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

VISTOS:

El Informe Nº 2534-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de SURVIAL, así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

CONSIDERANDO:

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

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

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



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

Página 1 de 3





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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

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

Que, observando el plazo establecido, con fecha 08 de setiembre de 2011, mediante Carta N° SUR-2011, SURVIAL presentó al Regulador, el Proyecto de Adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, por Resolución de Gerencia de Supervisión N° 026-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de SURVIAL. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 16 de setiembre de 2011, no recibiendo comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficio N° 4441-11-GS-OSITRAN, de fecha 24 octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a SURVIAL observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta N° SUR 277-2011, SURVIAL 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 SURVIAL;

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

SE RESUELVE:

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

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

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



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

Página 2 de 3





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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

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

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

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

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.




JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD N° 28127 -11



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

Página 3 de 3

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



T1

OSITRAN

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

Fecha Reporte 04/11/2011
Hora Reporte 04 36 PM
Página 1

HOJA DE TRÁMITE

Nº REGISTRO 24291

TIPO CARTA
NÚMERO SUR 277-2011
FECHA 04/11/2011
FOLIOS 15
RPTA

REMITENTE GONZALO FERRARO REY
CARGO APODERADO
CLASE CONCESIONARIOS-ENTIDADES PRESTADORAS
INSTITUCION SURVIAL S A CONCESIONARIA DEL TRAMO 1
DIRIGIDO A: D'ALFONSO, LUIGI
ÁREA Gerencia de Supervisión

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

NOTAS

ATENDIDO CON: _____

DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A:: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	Vº Bº
Gerencia de Supervisión/D'ALFONSO, LUIGI		04/11/2011,	
<i>E. Taipe</i>		<i>04/11</i>	
<i>Renix Suto F. Javier</i>	<i>03</i>	<i>04/nov/11</i>	<i>f</i>
<i>Férez A.</i>			

OBSERVACIONES _____

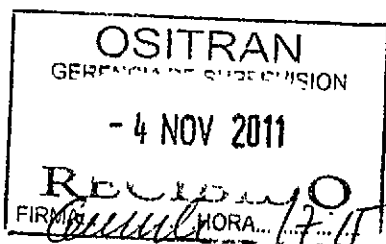
1. Archivar
2. Atención Urgente
3. Acción que corresponda
4. Atender directamente
5. Agregar a sus antecedentes
6. Archivo
7. Copia Informativa
8. Conversemos

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

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

E/C/15/17

04/11/11



survial
survial
survial
survial
survial
survial
survial



Carta N° SUR 277-2011

Lima, 04 de noviembre de 2011

Señores

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

Av. República de Panamá 3659 Urb. El Palomar - San Isidro

Presente.-

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

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

Referencia: Oficio N° 4441-2011-GS-OSITRAN

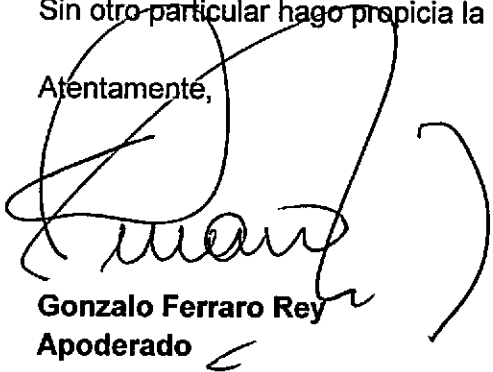
De nuestra consideración:

Por medio de la presente, sírvanse encontrar adjunto a la presente y para aprobación, el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Survial S.A. con las modificaciones realizadas según las observaciones dispuestas en el oficio de la referencia.

Sobre el particular, es preciso indicar que estaremos atentos a la aprobación de nuestro reglamento adjunto, a fin de poder implementar los procesos y demás obligaciones establecidas en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle mi consideración personal.

Atentamente,



Gonzalo Ferraro Rey
Apoderado

survial
av paseo de la república
nº 4675
lima 34
t 213 6535
f 446 4600
www.survial.com.pe

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LA CONCESIÓN DEL CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, TRAMO 1: SJ. MARCONA – ABANCAY – CUSCO – URCOS

TITULO PRELIMINAR

Artículo I. – Generalidades

El presente Reglamento es emitido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, "OSITRAN"), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos presentados por los usuarios de la **Carretera CONCESION DEL CORREDOR VIAL INTEROCEANICO SUR, TRAMO 1: S. J. MARCONA – ABANCAY – CUSCO – URCOS.**

Artículo II. – Base Legal

La tramitación de los reclamos que se presenten ante SURVIAL S.A. deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y se basa en las siguientes normas:

- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Ley N° 26917 – Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Ley N° 29571 – Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM – Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM – Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.



- Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN – Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.

SURVIAL, en concordancia con el numeral 8 del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, aplicará de manera supletoria las disposiciones de la Ley del Procedimiento Administrativo General en lo no previsto en el presente Reglamento ni en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

Artículo III. - Definiciones

SURVIAL.- SURVIAL S.A., entidad prestadora que realiza, entre otras, las actividades de explotación del Servicio, la construcción de la infraestructura vial de los tramos viales de la concesión, y la conservación de los bienes de la concesión.

CONTRATO DE CONCESIÓN.- Es el Contrato de Concesión del **CORREDOR VIAL INTEROCEANICO SUR, TRAMO 1: S. J. MARCONA – ABANCAY – CUSCO – URCOS**, celebrado entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y SURVIAL con fecha 23 de octubre de 2007.

CPDC.- Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado mediante Ley N° 29571.

INFRAESTRUCTURA.- Es la Infraestructura vial del TRAMO VIAL, cuya explotación fue otorgada en concesión a SURVIAL de acuerdo al CONTRATO DE CONCESIÓN.

INDECOPI.- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual creado en 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868 y que tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores.

LPAG.- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

OSITRAN.- Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, de acuerdo a lo que dispone la Ley N° 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998.

RECLAMO.- Se entiende por reclamo a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por SURVIAL derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.

REGLAMENTO OSITRAN.- Entiéndase por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

TARIFA.- Conforme a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN, es el monto de cada Vehículo Ligero o, en el caso de Vehículos Pesados, por cada eje, expresado en Nuevos Soles, que SURVIAL está obligado a cobrar a los USUARIOS por concepto de Peaje. Este monto incluye el IGV y otros tributos que puedan generarse.

TRAMO VIAL.- Corresponde al Tramo 1 del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur Perú – Brasil: **S. J. MARCONA – ABANCAY – CUSCO – URCOS**, otorgado en concesión a SURVIAL.

TRIBUNAL.- Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN encargado de resolver los RECLAMOS en segunda y última instancia administrativa, siendo sus resoluciones de carácter obligatorio y constituyen precedente vinculante en materia administrativa, cuando así lo establezca la resolución de manera expresa.

USUARIO.- Persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público en calidad de:

- a) Usuarios finales: son (i) Aquellos que utilizan de manera final los Servicios prestados por SURVIAL o por los usuarios intermedios en el TRAMO VIAL; (ii) los pasajeros que sean transportados por el TRAMO VIAL; y, (iii) los dueños de la carga que sea transportada por el TRAMO VIAL.
- b) Usuarios intermedios: son las personas naturales o jurídicas que utilizan el TRAMO VIAL para brindar servicios de transporte de carga o pasajeros, o vinculados a esta actividad y, en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros.

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuya en el REGLAMENTO OSITRAN.

Artículo IV. – 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 LPAG.

Sin perjuicio de lo anterior, resultarán aplicables especialmente los siguientes principios:

1. Buena fe en los procedimientos.
2. Celeridad.
3. Igualdad de trato y no discriminación.
4. Oportunidad.
5. Presunción de veracidad.
6. Primacía de la realidad.
7. Responsabilidad.
8. Eliminación de exigencias costosas.
9. Transparencia.

Es responsabilidad de SURVIAL y OSITRAN velar por el cumplimiento de estos principios.

CAPÍTULO PRIMERO

DEL SUJETO DEL RECLAMO

Artículo 1º. – Sujetos que intervienen en calidad de Parte



Se entenderá como sujeto del reclamo al USUARIO, con capacidad jurídica y legítimo interés, que interpone un RECLAMO ante SURVIAL sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4° del presente Reglamento.

Asimismo, 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, a condición de que demuestren la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación y, en el caso de involucrarse intereses colectivos, la debida representatividad del tercero administrado para actuar en defensa de tales intereses. También lo podrán ser las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los USUARIOS que les otorguen poder para ello.

Se excluye del ámbito del presente Reglamento todo lo concerniente a las controversias que surjan entre las entidades prestadoras, así como aquellas que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso, las cuales serán resueltas conforme a lo dispuesto en el REGLAMENTO OSITRAN.

Artículo 2º. – 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.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Artículo 3º. – Materia de los reclamos

Los USUARIOS podrán presentar RECLAMOS en los siguientes casos:

- a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN.
- b) Reclamos referidos al condicionamiento de la atención del RECLAMO formulado por el USUARIO al pago previo de la retribución facturada por SURVIAL.
- c) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de SURVIAL, conforme 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 de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de SURVIAL;



- e) Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por SURVIAL a sus USUARIOS, respecto de las TARIFAS o Precios de los servicios brindados por SURVIAL o condiciones de dichos servicios, o información defectuosa.
- f) Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de SURVIAL.

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

CAPÍTULO TERCERO

ÓRGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 4º. – Instancias

SURVIAL actuará como primera instancia para la atención de RECLAMOS y resolverá los recursos de reconsideración que presenten los USUARIOS. El TRIBUNAL actuará como segunda instancia en los procedimientos para la atención de RECLAMOS en caso que los USUARIOS presenten recursos de apelación.

Artículo 5º. – Lugares y horarios para presentar reclamos

Los RECLAMOS se presentarán ante el administrador de la estación de peaje más cercana, ubicada en la ruta del –TRAMO VIAL, y alternativamente en las oficinas administrativas de SURVIAL ubicadas en la Av. Paseo de la República No. 4675, Surquillo. Los reclamos podrán ser presentados en el primer caso todos los días de la semana las veinticuatro (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, de 09:00 am a 5.30 pm.

Adicionalmente, los USUARIOS podrán interponer sus reclamos a través de la página web de SURVIAL (<http://www.survial.com.pe/>).

Artículo 6º. – Dependencia encargada de resolver los reclamos

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los USUARIOS en primera instancia es la Gerencia General de SURVIAL o quien ésta designe para tal efecto.

Artículo 7º. – Difusión

SURVIAL informará verbalmente, través de su página web (<http://www.survial.com.pe/>) y mediante carteles y afiches de orientación ubicados en las oficinas de atención al Usuario ubicadas en las Unidades de Peaje que conforman el TRAMO VIAL, así como en las oficinas administrativas señaladas en el artículo 5º del presente Reglamento, en lugares suficientemente visibles y notorios por los USUARIOS, lo siguiente:

- a) El procedimiento que debe seguirse para la presentación de RECLAMOS y recursos.
- b) Los requisitos para la presentación de RECLAMOS, recursos y quejas.

- c) La relación de dependencias competentes para la recepción y resolución de los RECLAMOS y recursos presentados por los USUARIOS, conforme al procedimiento interno que se lleva a cabo en SURVIAL así como de los 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 no son materia del RECLAMO al momento de la interposición del mismo.
- f) Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSITRAN.

Asimismo, la difusión del procedimiento indicará, por lo menos, lo siguiente:

- a) Si se requiere formularios o formatos y dónde obtenerlos.
- b) El lugar dónde recabar el texto completo del presente reglamento y la dirección electrónica de dónde bajarlo.
- c) El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los RECLAMOS.
- d) El plazo máximo para la presentación del RECLAMO.

La dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos

CAPÍTULO CUARTO

DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 8º. – Forma de interponer reclamos

La presentación del RECLAMO debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en las estaciones de peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento; o, a pedido expreso de parte, por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por esta. En este sentido, los RECLAMOS podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el Libro de Reclamos y Sugerencias, correo electrónico, vía telefónica o a través de la página web de SURVIAL. Alternativamente, el USUARIO podrá hacer llegar un documento escrito a las estaciones de peaje y/o en las oficinas administrativas de SURVIAL señaladas en el Artículo 5º del presente Reglamento. Este documento escrito, una vez recibido, se pegará en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la estación de peaje correspondiente.

Artículo 9º. – Requisitos para interponer reclamos

Los requisitos para la presentación de los RECLAMOS son los siguientes para todos los RECLAMOS, sean presentados por mesa de partes, verbalmente o de manera electrónica:

- 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, bastará la 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 literal i) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo el 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 notificadas del procedimiento. Adicionalmente, el USUARIO presentará una copia en calidad de cargo, la que deberá ser sellada en la correspondiente mesa de partes de SURVIAL, consignándose el día y la hora de presentación.

CAPÍTULO QUINTO

DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS

Artículo 10º. – Recepción de los reclamos, subsanación de errores y admisión a trámite

Una vez que se haya verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo anterior, la Mesa de Partes derivará el RECLAMO a la Gerencia General de SURVIAL, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En aquellos casos en que dichos RECLAMOS carezcan de alguno de los requisitos señalados, la Mesa de Partes anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante ello, SURVIAL, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el RECLAMO puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido, conforme lo establece el Artículo 13º del presente Reglamento.

Artículo 11º. – Plazo para interponer los reclamos

Los RECLAMOS podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o de conocido éste, si el USUARIO hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

Artículo 12. – Notificaciones

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.

Artículo 13º. – Verificación de requisitos

Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 10º del presente Reglamento, SURVIAL, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el RECLAMO deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el Artículo 9º del presente Reglamento. Si el USUARIO reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la Gerencia General de SURVIAL tendrá por no presentado el RECLAMO y devolverá al USUARIO, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

Artículo 14º.- Conciliación

SURVIAL podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al USUARIO que ha interpuesto debidamente un reclamo, siempre y cuando el procedimiento verse sobre derechos disponibles.

Iniciada la conciliación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días hábiles, plazo en el que se deberá llegar a un acuerdo con el USUARIO.

En todos los casos en los que se llegue a un acuerdo con el USUARIO, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado por el TRIBUNAL en la sesión inmediata, con el fin de que se verifique si es está arreglado a derecho y si versa sobre derechos disponibles.

Artículo 15º. – Declaración de improcedencia de los reclamos

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

- a) Cuando el reclamante carezca de interés legítimo.
 - b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo 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 11° del presente Reglamento.
- f) Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el Artículo 3° del presente Reglamento.

Artículo 16°. – Plazo máximo para resolver los reclamos

SURVIAL se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los RECLAMOS que presenten los USUARIOS en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación o desde su subsanación (en caso los USUARIOS hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en el Artículo 9° del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el Artículo 13° del presente Reglamento).

No obstante, el plazo mencionado en el párrafo anterior podrá extenderse hasta un máximo de treinta (30) días hábiles, mediante decisión motivada en aquellos RECLAMOS que sean considerados particularmente complejos.

Sin perjuicio de todo lo anterior, SURVIAL resolverá en el momento aquellos RECLAMOS que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRIBUNAL.

Si dentro del plazo correspondiente, SURVIAL no hubiera emitido pronunciamiento, se dará por entendido que el RECLAMO ha sido resuelto a favor del reclamante, pudiendo el USUARIO solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes.

Artículo 17°. – Recurso de reconsideración

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

Artículo 18°. – Plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración

SURVIAL deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de su admisión a trámite.

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

Artículo 19°. – Recurso de apelación

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

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de SURVIAL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida o de aplicado el silencio administrativo.

Artículo 20°. – Elevación del expediente de apelación

En caso el USUARIO presente un recurso de apelación, SURVIAL deberá elevar, debidamente foliado, el expediente al TRIBUNAL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, adjuntando además su pronunciamiento respecto a la apelación.

Artículo 21°. – 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 que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al TRIBUNAL;
- c) Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración;
- d) Que la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas, se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad, en el caso de la apelación; y,
- e) Que se fundamente debidamente.

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

Artículo 22°. – Fundamentación de las resoluciones

SURVIAL emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas, y suscritas por el o los funcionarios responsables con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

Artículo 23°. – Aclaración y rectificación de Resoluciones

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

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

Artículo 24°. – Cumplimiento de las resoluciones

SURVIAL deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber sido notificadas y, extraordinariamente, no deberá ser superior a

quince (15) días hábiles si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al USUARIO, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

Asimismo, SURVIAL deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.

CAPÍTULO SEXTO

NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 25°. – El procedimiento de RECLAMO es completamente gratuito y su tramitación no podrá ser supeditada 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.

CAPÍTULO SÉPTIMO

SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

Artículo 27°. – De conformidad con el Artículo 14° del REGLAMENTO OSITRAN, SURVIAL deberá llevar 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 enumerarán 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.

Para efectos de los reclamos presentados por los USUARIOS del **Carretera CONCESION DEL CORREDOR VIAL INTEROCEANICO SUR, TRAMO 1: S. J. MARCONA – ABANCAY – CUSCO – URCOS**, el registro estará constituido por los Libros de Reclamos y Sugerencias, disponibles en las estaciones de peaje, así como por el Registro Virtual de Reclamos de SURVIAL, disponible en su página web.

Artículo 28°. – De conformidad con el Artículo 13° del REGLAMENTO OSITRAN, SURVIAL deberá conservar los expedientes de reclamos por un período mínimo de cuatro (4) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento.

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

DISPOSICIONES FINALES

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

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el Artículo 135° de la LPAG.

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

Cuarta Disposición.- Los USUARIOS del servicio de SURVIAL tienen derecho a utilizar la carretera, servicio de grúa, ambulancia, teléfonos de emergencia y los servicios higiénicos en las estaciones de peaje, ciñéndose a las normas pertinentes.

Estos servicios serán dados a conocer mediante medios similares a los indicados en el Artículo 7° del presente Reglamento.

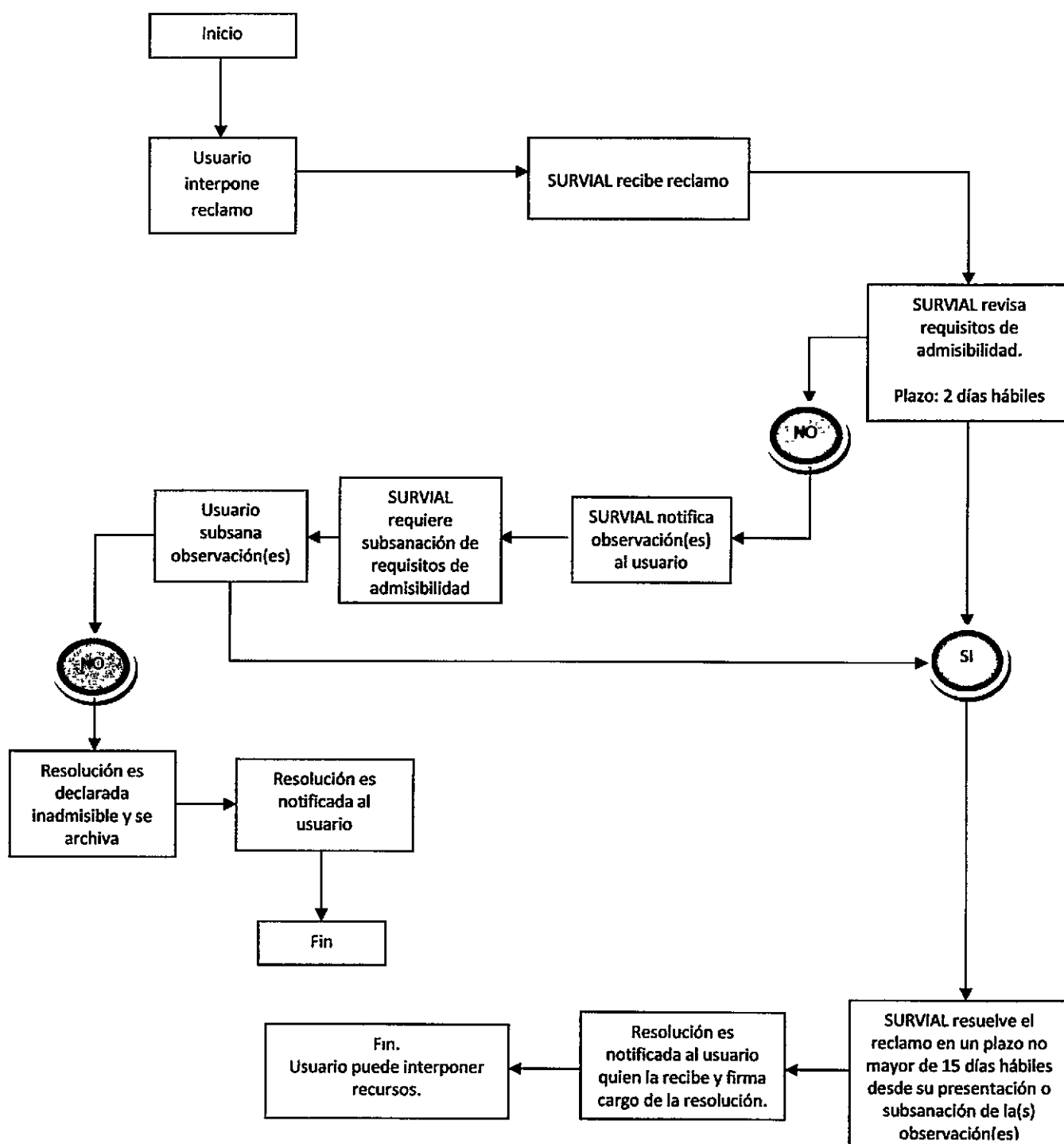
Quinta Disposición.- Para todo lo no previsto en el presente Reglamento y en la medida que resulte compatible, será de aplicación el REGLAMENTO OSITRAN .



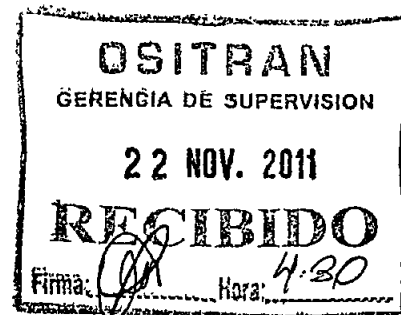
4

ANEXO No. 2

Flujograma del Procedimiento de Atención de Reclamos



INFORME N° 2536-2011-GS-OSITRAN



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

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

Fénix Suto Fujita
Supervisor Económico Financiero I

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

Fecha : 22 de noviembre de 2011

I. OBJETIVO

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

II. ANTECEDENTES

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



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

III. MARCO LEGAL

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

"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

PRIMERA

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

(...)

CUARTA

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

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



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

QUINTA

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

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

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

"Artículo 12.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras

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

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

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

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

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

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

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



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

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

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones;
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
- d) Nombre y domicilio del reclamado ;
- e) La indicación de la pretensión solicitada;
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante;
- h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital;
- i) Copia simple del documento que acredite la representación;

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

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

"Funciones Generales

(...)

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

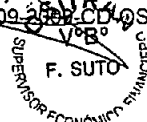
(...)."

IV. ANÁLISIS

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

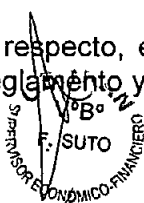
N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
Carta N° C.0349.GG.2011	08/11/2011	Reglamento de Atención de Reclamos	09/11/2011

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

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

B.1. Verificación del contenido de la información mínima

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



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

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

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

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

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

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

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



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

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



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



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

Fuente: COVIPERU, OSITRAN

Elaboración: Gerencia de Supervisión de OSITRAN

F. SUÑO
SUPERVISOR ECONÓMICO FINANCIERO



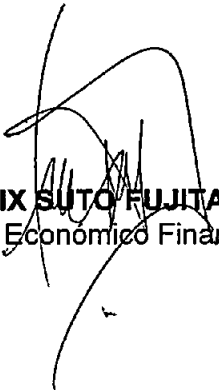
V. CONCLUSIÓN

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

VI. RECOMENDACIONES

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

Atentamente,


FÉNIX SUTO FUJITA
Supervisor Económico Financiero I

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


LUIS ALBERTO TAIPE SILVA
Jefe de Carreteras del Sur

