



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, 08 de noviembre de 2011

Nº 059-2011-CD-OSITRAN

Entidad Prestadora : Concesión Canchaque S.A. (CANCHAQUE)

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

VISTOS:

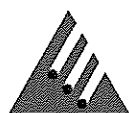
El Informe Nº 2351-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CANCHAQUE, así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

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° CC-135-11, CANCHAQUE 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° 023-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CANCHAQUE. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 13 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° 4253-11-GS-OSITRAN, de fecha 10 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a CANCHAQUE el Informe N° 2150-11-GS-OSITRAN, que contiene observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta N° CC162-11, CANCHAQUE 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 CANCHAQUE;

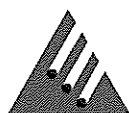
Por las razones expuestas, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 402 de fecha 07 de noviembre de 2011; en virtud a las facultades y funciones otorgadas por ley al Consejo Directivo de este Organismo Regulador, y sobre la base del informe de Vistos;

SE RESUELVE:

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

Artículo.2. Declarar que, en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Concesión Canchaque 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.

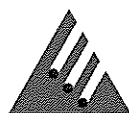
Artículo.5. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2351-11-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora: Concesión Canchaque S.A.

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° 24645-11

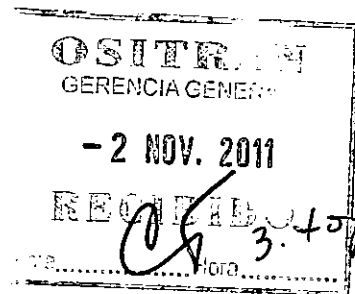


OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Página 3 de 3



6A: una resolución



NOTA N° 1015-2011-GS-OSITRAN

A : **Carlos Aguilar Meza**
Gerente General

Asunto : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Concesión Canchaque SA

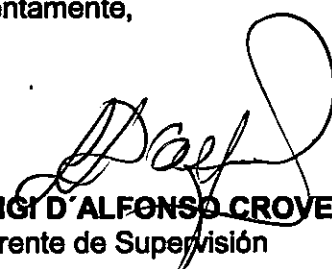
Referencia : Informe N° 2351-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 02 de noviembre de 2011

Me dirijo a usted en relación al documento de la referencia, a través del cual se recomienda la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesión Canchaque S.A. (Canchaque).

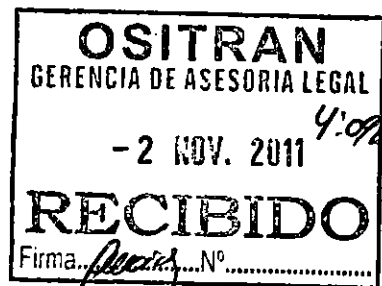
Al respecto, sírvase encontrar adjunto a la presente, el Informe antes mencionado y el proyecto de Resolución para que el Consejo Directivo de OSITRAN apruebe, de considerarlo adecuado, el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Canchaque, conforme lo establecido 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

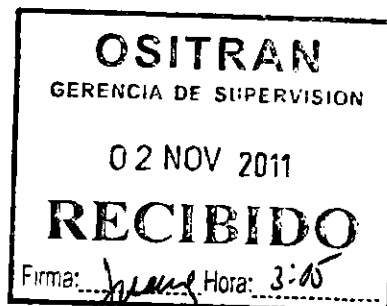
Adj.:
Informe N° 2351-2011-GS-OSITRAN

ASI/bch
REG-SAL-GS-11-
HR: 23420



Con la conformidad de este
Despacho, pase a C.D. para
Aprobación. 03. 11. 11





INFORME N° 2351-11-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 : Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Concesión Canchaque S.A.

Fecha : 02 de noviembre 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 Concesión Canchaque S.A. (en adelante el Concesionario o Canchaque), empresa concesionaria de los Tramos Viales: Empalme 1B – Buenos Aires - Canchaque, 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 09 de febrero de 2007, se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el Concedente) y la empresa concesionaria Concesión Canchaque S.A., el Contrato de Concesión de las Obras y el Mantenimiento de los Tramos Viales: Empalme 1B – Buenos Aires - Canchaque (en adelante, el Contrato de Concesión).
3. Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 012-2010-CD-OSITRAN, del 13 de mayo de 2010, el Consejo Directivo de OSITRAN, aprueba el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Canchaque.
4. 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).
5. Mediante la Carta N° CC135-11, de fecha 07 de septiembre del 2011, remitida por Canchaque, la misma que fue recibida por OSITRAN el día 08 de septiembre 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 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.
7. 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.
8. A través de la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 023-2011-GS/OSITRAN, del 09 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 Canchaque 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 OSITRAN¹ no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.
10. Mediante el Oficio N° 4253-2011-GS-OSITRAN del 10 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 24 de octubre de 2011, mediante la Carta N° CC162-11, Canchaque 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 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 Empresas Prestadoras, así como su aprobación por parte de las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal:

"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

PRIMERA

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



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 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."

(el subrayado es nuestro)

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 37º 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."

(el subrayado es nuestro)

15. 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:

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° 009-2009-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009.



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

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 Canchague.

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 N° 019-11-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de junio; mediante la Carta N° CC135-11, recibida el 07 de septiembre 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 de Concesión Canchaque SA

Nº de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
Carta Nº CC135-11	07/09/2011	Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	09/09/2011

Fuente: Carta N° CC135-11 de Canchaque
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 N° 2 que se muestra a continuación, Canchaque cumplió con remitir el levantamiento de las observaciones dentro del plazo diez (10) días hábiles señalado en el Oficio N° 4253-11-GS-OSITRAN:



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

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para levantamiento de observaciones
Carta N° 1.725	24/10/2011	Levantamiento de Observaciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	26/10/2011

Fuente: Carta N° CC162-11

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

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

20. 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 Concesión Canchaque S.A. contenga dicha información.
21. Al respecto, en la Tabla N° 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

Obligación	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reglamento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos. (Art. 12°)	Conforme	7°
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12°)	Conforme	10°
a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37°)	Conforme	10°
b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37°)	Conforme	10°
c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37°)	Conforme	10°
d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37°)	Conforme	10°
e) La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37°)	Conforme	10°
f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37°)	Conforme	10°



g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37°)	Conforme	10°
h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37°)	Conforme	10°
i) Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37°)	Conforme	10°
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	12°
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° CC162-11 (Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios – Canchaque)
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

22. Como se ha podido apreciar en la Tabla 3, el Concesionario ha cumplido con incluir en la adaptación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, los requisitos mínimos requeridos en los Artículos 12° y 37° del Reglamento de OSITRAN.
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. 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 los Usuarios del Tramo
Empalme 1B – Buenos Aires - Canchaque”***

25. Asimismo, se apreció que los *Principios Aplicables* señalados en el *Artículo III* del Reglamento del Concesionario coinciden con los señalados en el Artículo 3° del Reglamento de OSITRAN, es decir con:

- Buena Fe en los Procedimientos
- Celeridad, Igualdad de Trato y No Discriminación
- Oportunidad
- Presunción de Veracidad



- Primicia de la Realidad
- Responsabilidad
- Eliminación de exigencias costosas
- Transparencia.

26. También se constató que en el *Artículo 4.- Materia de los reclamos*, se incluyó las mismas que se listan en el Artículo 33° del Reglamento de OSITRAN, las cuales se refieren a reclamos relacionados con:

- Facturación o Tarifas
- Atención de los Reclamos
- Calidad y Prestación de los Servicios
- Daños y Pérdidas a los Usuarios
- Defectos en la Información de Tarifas o Precios
- Acceso a la Infraestructura.

27. 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)

28. 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)

29. De la misma manera, se apreció que el *"Artículo 20°.- Recurso de Apelación"* 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 General de CANCHAQUE en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución."

V. CONCLUSIÓN

30. De conformidad con la evaluación realizada al proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial: Empalme 1B-Buenos Aires-Canchaque, presentado por la empresa concesionaria Concesión Canchaque S.A., esta Gerencia es de la opinión de otorgar opinión favorable al documento remitido.

VI. RECOMEDACIONES

31. 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 AUNOR.

Atentamente,


ALBERTO SEVILLA INDIVERI
Supervisor Financiero I


CARLOS NAVARRO CHÁVEZ
Jefe de Carreteras Centro y Norte

ASI/jbch
REG-SAL-GS
H.R.: 23420

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de noviembre de 2011

EMPRESA CONCESIONARIA: Concesión Canchaque S.A. (Canchaque)

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

VISTOS:

El Informe Nº 2351-11-GS-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 02 de noviembre de 2011, conteniendo la evaluación del Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Canchaque, 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, mediante la Carta N° CC135-11, de fecha 07 de septiembre del 2011, la misma que fue recibida por OSITRAN el día 08 de septiembre del 2011, la empresa concesionaria Canchaque, remitió el Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por OSITRAN, dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Oficio N° 4253-11-GS-OSITRAN de fecha 10 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 2150-11-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 24 de octubre de 2011, se presentó la Carta N° CC162-11 de la empresa concesionaria Canchaque, 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° 2351-11-GS-OSITRAN, de fecha 02 de noviembre 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 Canchaque;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 2351-11-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 noviembre 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 Concesión Canchaque S.A.", en base al Informe N° 2351-11-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo.2. Disponer que la empresa concesionaria Concesión Canchaque S.A., 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 N° 2351-11-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Concesión Canchaque S.A.

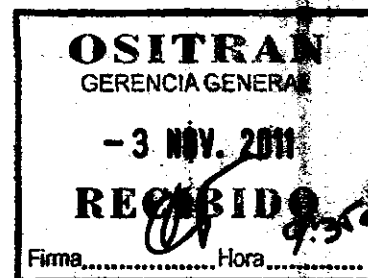
Artículo.4. Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN y el diario oficial "El Peruano" del Reglamento aprobado.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sel PD:





NOTA N° 240-11-GAL-OSITRAN

Para : **CARLOS AGUILAR MEZA**
Gerente General

Asunto : Revisión de proyecto resolutivo que aprueban la propuesta de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Concesión Canchaque S.A.

Referencia : a) Nota N° 1015-11-GS-OSITRAN
b) Informe N° 2351-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 02 de noviembre de 2011

Me dirijo a usted, en atención a los documentos a) y b) de la referencia, a fin de remitir el proyecto de resolución debidamente visado por esta Gerencia.

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

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Roberto Velez Salinas".

ROBERTO VELEZ SALINAS
Gerente de Asesoría Legal

REG. SAL.GAL N° 24074-11

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de noviembre de 2011

Entidad Prestadora : Concesión Canchaque S.A. (CANCHAQUE)

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

VISTOS:

El Informe Nº 2351-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CANCHAQUE, 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;

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;

¹ Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN Nº 034-2011-CD-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° CC-135-11, CANCHAQUE 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° 023-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CANCHAQUE. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 13 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° 4253-11-GS-OSITRAN, de fecha 10 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a CANCHAQUE el Informe N° 2150-11-GS-OSITRAN, que contiene observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta N° CC162-11, CANCHAQUE 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 CANCHAQUE;

Por las razones expuestas, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° xx de fecha xx de noviembre 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: Concesión Canchaque S.A.

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

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

Artículo.4. Disponer que, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, difunda la presente Resolución y el Reglamento Aprobado en el Artículo 1, en el Portal Institucional (www.ositran.gob.pe). Asimismo, que realice las acciones necesarias para su publicación en el



Diario Oficial El Peruano. El Reglamento aprobado entrará en vigencia al día siguiente de esta publicación.

Artículo 5. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 1254-11-GS-QS/PM a la Entidad Prestadora: Consorcio Camboque S.A.

Artículo 6. Disponer que la Gerencia de Supervisión, efectúe los controles necesarios para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

HAN CARLOS BELLAS URGATE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sel PD:

OSITRAN

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

Fecha Reporte

24/10/2011

Hora Reporte

12:38 PM

Página

1

HOJA DE TRÁMITEN° REGISTRO **23420**

TIPO CARTA

NÚMERO CC162-11

FECHA 24/10/2011

FOLIOS 11

RPTA

REMITENTE

RAFAEL BENAVIDES AROSEMENA

CARGO

GERENTE GENERAL

CLASE

CONCESIONARIOS-ENTIDADES PRESTADORAS

INSTITUCION

CANCHAQUE-CONCESIÓN CANCHAQUE S.A.

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 CONCESION CANCHAQUE

NOTAS

ATENDIDO CON: _____

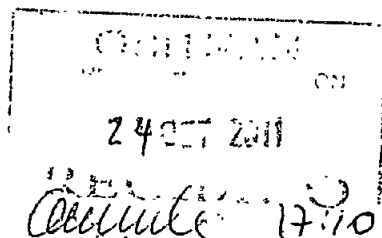
DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A:: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	V° B°
Gerencia de Supervisión/D'ALFONSO, LUIGI		24/10/2011	
<i>E. Navarro</i>		<i>24/10</i>	
<i>ALBERTO SERRA</i>	<i>03</i>	<i>24/10/11</i>	<i>/h</i>

OBSERVACIONES*PCs 20: 18 días**OSO APROBAR MAX. 09/11.*

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





PASEO DE LA REPÚBLICA 4667 Lima 34 PERÚ
T 203-5175 / www.concesioncanchaque.com.pe



Carta N° CC162-11

Lima, 21 de setiembre de 2011

Señores

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

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 Concesión Canchaque S.A.

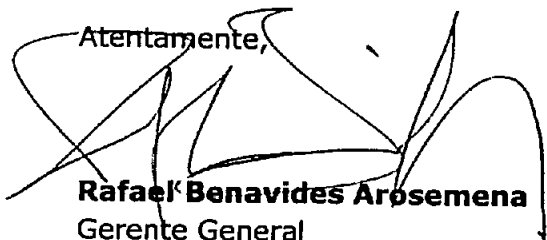
Referencia : Oficio N° 4253-2011-GS-OSITRAN

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes a fin de enviarles adjunto a la presente el nuevo Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Concesión Canchaque S.A. el cual subsana las observaciones que nos hicieron llegar mediante oficio de la referencia.

Sin otro particular, nos suscribimos de ustedes,

Atentamente,


Rafael Benavides Arosemena
Gerente General

**REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS
DE LOS USUARIOS DEL TRAMO EMPALME 1B – BUENOS AIRES – CANCHAQUE**

TÍTULO 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 OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No.019-2011-CD/OSITRAN (en adelante el "Reglamento de OSITRAN"). Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos presentados por los usuarios del tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque.

El presente Reglamento ha sido sujeto a la revisión y aprobación de OSITRAN, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo No.019-2011-CD/OSITRAN

Artículo II. – Normas aplicables supletoriamente

La tramitación de los reclamos que se presenten ante CONCESIÓN CANCHAQUE S.A. (en adelante "CANCHAQUE") deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de OSITRAN; a la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No.27444); 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), sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo III. – Principios aplicables

Los procedimientos de atención de reclamos se regirán por los principios previstos en el Reglamento de OSITRAN (Principios de Buena Fe en los Procedimientos, Celeridad, Igualdad de Trato y No Discriminación, Oportunidad, Presunción de Veracidad, Primacía de la Realidad, Responsabilidad, Eliminación de exigencias costosas y Transparencia) y 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 CANCHAQUE y OSITRAN, velar por el cumplimiento de estos principios.

**CAPÍTULO PRIMERO/
DEL SUJETO DEL RECLAMO**

Artículo 1º. – Sujeto del reclamo

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

Para estos efectos, se entenderá por Usuario a la persona natural y/o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:

- a) Usuarios finales: son quienes utilizan de manera final los servicios prestados por CANCHAQUE o por los Usuarios intermedios. Se considera Usuarios finales a: (i) las personas que transiten por el tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque, (ii) los pasajeros que sean transportados por el tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque y (iii) los dueños de la carga que sea transportada por el tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque.
- b) Usuarios intermedios: son las personas naturales o jurídicas que utilizan el tramo Empalme

1B - Buenos Aires - Canchaque para brindar servicios de transporte de carga o pasajeros o vinculados a dicha actividad.

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de partes, aquellas personas afectadas la explotación del tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque, 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 le otorguen poder para ello.

Artículo 2º. – Capacidad procesal

Tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes. Las personas jurídicas podrán presentar reclamos a través de sus representantes legales, quienes deberán actuar premunidos de los respectivos poderes.

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.

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 sobre la facturación y el cobro de los servicios por uso del tramo Empalme 1B - Buenos Aires - Canchaque.
- b) Reclamos sobre el condicionamiento a la atención de los reclamos al pago previo de la retribución facturada.
- c) Reclamos sobre la calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de CANCHAQUE.
- d) Reclamos sobre los 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 debidamente probado de CANCHAQUE, sus funcionarios o dependientes.
- e) Reclamos derivados de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del OSITRAN.
- f) Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de CANCHAQUE.
- g) Los que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.

CAPITULO TERCERO
ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 5º. –Instancias

CANCHAQUE 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, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de OSITRAN.

Artículo 6º. – Lugares y horarios para presentar reclamos

Los reclamos se presentarán alternativamente (i) ante el administrador de la estación de peaje Loma Larga Baja ubicada en el km 63+370 de los Tramos Viales: Empalme 1B – Buenos Aires - Canchaque, (ii) en las oficinas administrativas de CANCHAQUE ubicadas en la Av. Paseo de la República No. 4675, Surquillo, Lima; (iii) mediante la página web de CANCHAQUE <http://www.concesioncanchaque.com.pe>; (iv) mediante correo electrónico enviado a la dirección reclamoscanchaque@gym.com.pe; o (v) por teléfono, al número 203-5177

En el caso de la estación de peaje, la página web, y el correo electrónico, 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 y por teléfono será de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Artículo 7º. – Dependencia encargada de resolver los reclamos

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

Artículo 8º.- Difusión

CANCHAQUE deberá dar a conocer a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante cualquiera de las siguientes vías: (i) verbalmente, (ii) mediante su página web (<http://www.concesioncanchaque.com.pe>), y (iii) por medio de carteles y/o afiches ubicados en la estación de peaje. Dicha información debe incluir cuando menos los siguientes aspectos:

- a) El procedimiento que debe seguirse para interponer un reclamo o un recurso, incluyendo el plazo máximo para la presentación del reclamo;
- b) Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos y quejas, indicando, en el caso de los reclamos, los lugares en los que se puede recabar gratuitamente los formularios;
- c) La relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios;
- 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) El lugar donde recabar el texto completo del presente reglamento y la dirección electrónica de dónde obtenerlo,

- g) El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los reclamos.

CAPITULO CUARTO DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 9º. – Forma de interponer reclamos

La presentación del reclamo podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Utilizando el Libro de Reclamos disponible en la estación de peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento;
- b) Mediante un documento escrito entregado en la estación de peaje o en las oficinas administrativas de CANCHAQUE señaladas en el Artículo 6º de este Reglamento, este documento escrito una vez recibido se pegará en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la estación de peaje correspondiente.
- c) Por teléfono, llamando al número 203-5177
- d) Por correo electrónico, a la siguiente dirección: reclamoscanchaque@gym.com.pe
- e) Por medio de la página web de CANCHAQUE: <http://www.concesioncanchaque.com.pe>

Artículo 10º. – Requisitos para interponer reclamos

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

- a) Estar dirigidos al Gerente General de CANCHAQUE;
- b) Nombre completo del reclamante, número de documento de identidad, domicilio legal y domicilio para las notificaciones. A solicitud del reclamante las notificaciones podrán hacerse mediante correo electrónico, siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito;
- c) Datos del representante legal y del apoderado, con indicación de sus poderes de representación y del abogado si los hubiere;
- d) La identificación y precisión de la pretensión;
- e) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- f) Lugar, fecha y firma del usuario que presenta el reclamo o de su representante, en caso no saber firmar deberá dejarse constancia de su huella digital;
- g) Copia simple del documento que acredite la representación;
- h) 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 el caso de reclamos formulados por vía telefónica, se exceptuará del requisito señalado en el Literal f) precedente y para el cumplimiento del Literal g) se otorgará un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse no presentado el reclamo.

CAPITULO QUINTO DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS

Artículo 11º. – Obligatoriedad de recibir los reclamos

CANCHAQUE 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 12º. – Plazo para interponer los reclamos

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

Artículo 13º. – Verificación de requisitos

El administrador de la estación de peaje, en el caso de reclamos presentados en ese lugar, o la unidad de mesa de partes de la oficina administrativa, en caso de reclamos presentados en dicho lugar o vía web, verificarán el cumplimiento de los requisitos señalados en el Artículo 10º y derivarán los mismos al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados en el Artículo 10º, el administrador de la estación de peaje o la unidad de mesa de partes de la oficina administrativa, según corresponda, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. En el caso de reclamos presentados por medio de la página web, las observaciones señaladas las hará la unidad de mesa de partes de la oficina administrativa dentro del día hábil siguiente a la formulación del reclamo, mediante correo electrónico a la dirección electrónica que el administrado indique al momento de efectuar su reclamo. No obstante lo acotado en el presente párrafo, CANCHAQUE, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido.

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

El reclamo será remitido a la instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos (2) días siguientes. El plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de recepción del reclamo por dicha instancia.

Artículo 14º. – Declaración de improcedencia de los reclamos

CANCHAQUE 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;
- d) Cuando CANCHAQUE carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto;
- e) Cuando el reclamo haya sido interpuesto fuera del plazo previsto para ello; y,
- f) Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el artículo 4º del presente Reglamento.
- g) Cuando el reclamante no tenga la razón en su pretensión.

Artículo 15º. – Plazo máximo para resolver los reclamos

CANCHAQUE 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.

Si dentro del plazo mencionado en el párrafo precedente, CANCHAQUE no emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.

Artículo 16º. – Recurso de reconsideración

Contra lo resuelto por CANCHAQUE, el usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución. El

recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de CANCHAQUE y deberá necesariamente sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el usuario interponga el recurso de apelación correspondiente.

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

CANCHAQUE 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 CANCHAQUE omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo. Consecuentemente, el usuario reclamante podrá interponer recurso de apelación.

Artículo 18º. – Recurso de apelación

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

Artículo 19º.- Elevación del expediente de apelación.

En caso el usuario presente un recurso de apelación, CANCHAQUE deberá elevar 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, debiendo adjuntar el pronunciamiento respecto a la apelación.

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

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro de los plazos establecidos en el presente Reglamento; y,

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de 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 redamo 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 liminarmente la apelación.

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

Artículo 21º.— Fundamentación de las resoluciones

CANCHAQUE emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.

Artículo 22º.— Cumplimiento de las resoluciones

CANCHAQUE deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro del plazo fijado en la misma resolución, el cual de manera ordinaria no debe exceder los tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberá ser superior a

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

CANCHAQUE deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas, salvo que la resolución haya fijado su propia fecha de ejecución.

CAPITULO SEXTO

NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 23º. – El procedimiento de reclamo y los recursos impugnatorios son gratuitos, por lo que CANCHAQUE no exigirá pago alguno por la tramitación de los mismos.

Artículo 24º. – Durante la tramitación de los procedimientos, 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 25º. – De conformidad con el artículo 14º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN, CANCHAQUE llevará un registro físico de expedientes de reclamos y controversias por sede o establecimiento y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. 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.

CANCHAQUE está obligado a mostrar los registros físicos cuando OSITRAN se lo requiera, dentro de un plazo mínimo de tres (3) días si es que se solicita por escrito o en el mismo momento del pedido si es que se trata de una acción de supervisión. Para efectos de los reclamos presentados por los usuarios del tramo Empalme 1B – Buenos Aires - Canchaque, dicho registro estará constituido por los Libros de Reclamos y Sugerencias, disponibles en la estación de peaje.

Sin perjuicio de estas prescripciones, CANCHAQUE publicará en su página web, dentro del mes siguiente de haberse adoptado, todo acto administrativo que resuelva reclamos.

Artículo 26º .- De conformidad con el Artículo 13º del Reglamento de OSITRAN, CANCHAQUE 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 condujo el procedimiento. Para tal efecto, CANCHAQUE podrá digitalizar los documentos del expediente o conservarlo en medios magnéticos o mediante el uso de otras tecnologías, previendo las seguridades, inalterabilidad e integridad de su contenido, siempre que el íntegro de la información se encuentre disponible para los interesados, en cuyo caso no será necesario conservar el archivo físico del expediente.

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 133º 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 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.- CANCHAQUE podrá modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

Cuarta Disposición.- Los usuarios del servicio de CANCHAQUE tienen derecho a utilizar la carretera, teléfonos de emergencia, servicios higiénicos y demás servicios puestos a su disposición, ciñéndose a las normas pertinentes. Estos servicios serán dados a conocer mediante medios similares a los indicados en el Artículo 8°.

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

Anexo No. 1
Modelo de formulario del Libro de Reclamos y Sugerencias

Concesión Tramo Empalme 1B – Buenos Aires - Canchaque



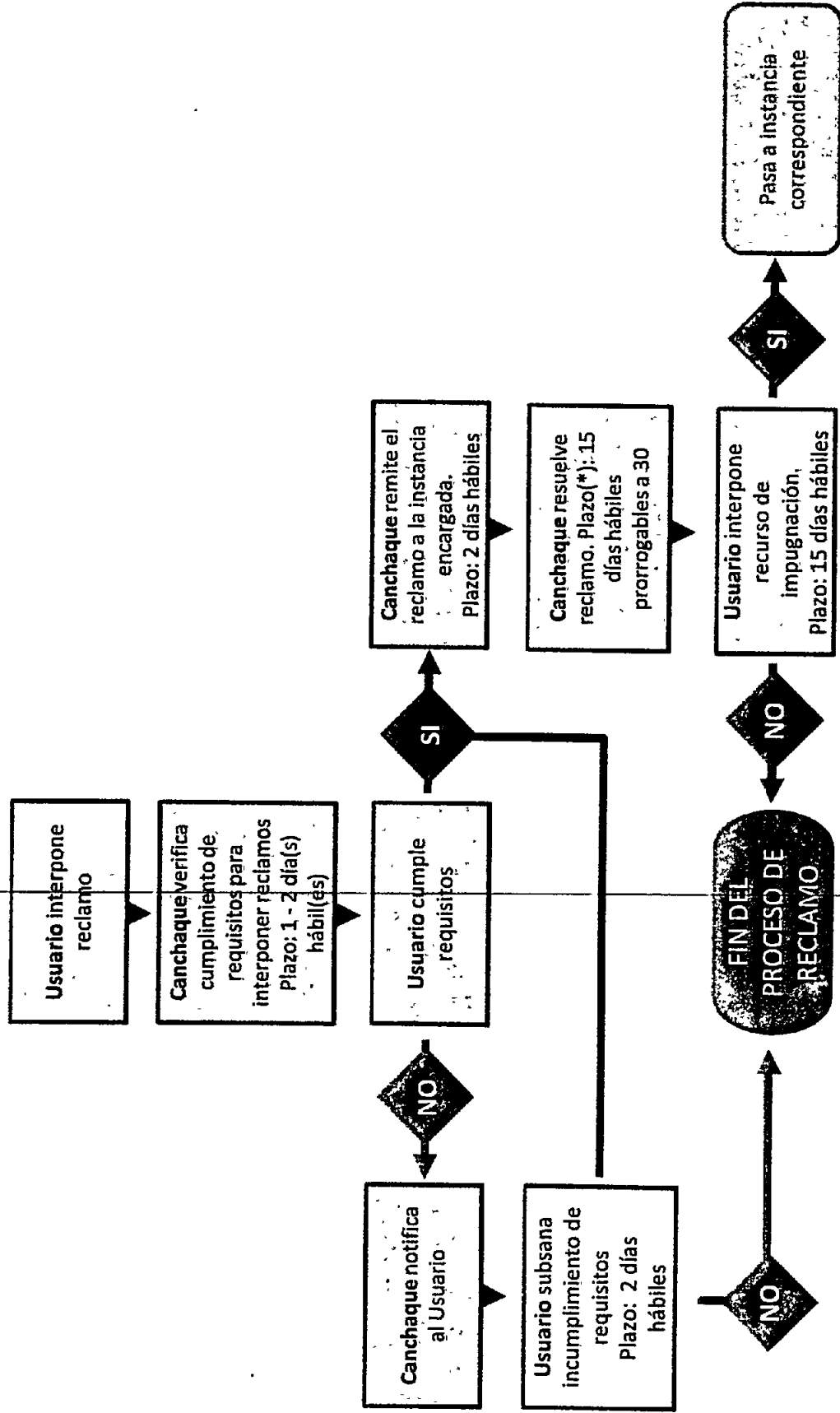
PERU DE LA REPUBLICA AGN? LIMA 18 PERU
T 213-6548 / FAX 646-6600

LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje Loma Larga Baja

Nombre y Apellidos: _____ Razón Social: _____ Doc. Identidad: _____ Dirección: _____ Correo Electrónico: _____ Teléfono: _____ Firma: _____	Ficha Número: _____ Fecha: _____ Recibido por: _____ _____ _____
Indicar si se trata de un Reclamo o una Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible.	
Observaciones	

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS



(*) En los casos en los que así lo determine el Tribunal de Solución de Controversias mediante precedentes de observancia obligatoria, los reclamos serán resueltos en el momento.