



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

Firmado por:
ARRESCURRENAGA
SANTIS TEBAN
Angela FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 19/05/2021
12:36:28 -0500

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº 001-2021-GAU-OSITRAN

Lima, 19 de mayo de 2021

VISTO:

La carta N° CCCH -103-21 de fecha de recepción 31 de marzo de 2021, presentada por la Entidad Prestadora Consorcio Concesión Chancay-Acos S.A., a través de la cual solicita la aprobación de su proyecto de “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Óvalo Chancay / Dv. Variante Pasamayo – Huaral - Acos”; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias, 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, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, mediante Ley N° 29754, se dispone que el OSITRAN es la entidad competente para ejercer la supervisión de los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao;

Que, los literales e) y f) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, y sus modificatorias, establece que los Organismos Reguladores ejercen dentro del ámbito de su competencia, la función de solución de controversias y la función de solución de reclamos de los usuarios de los servicios que regulan;

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 37° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, y sus modificatorias, el OSITRAN se encuentra facultado para resolver en la vía administrativa, las controversias y reclamos que surjan entre las Entidades Prestadoras y entre éstas y los usuarios;

Que, el artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, dispone que las Entidades Prestadoras deben contar con un Reglamento de Atención de Reclamos propio, habiéndose establecido en dicha norma el contenido mínimo del referido Reglamento;

Que, el numeral 4 del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN (ROF), aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias, establece que es función de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN emitir opinión respecto de las propuestas de Reglamentos de Atención de Reclamos que presenten las Entidades Prestadoras, conforme a la normativa sobre la materia, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y otros órganos de OSITRAN, según corresponda;

Que, mediante Carta N° CCCH – 198-2020, de fecha de recepción 1 de diciembre de 2020, la Entidad Prestadora Consorcio Concesión Chancay-Acos S.A. solicitó la aprobación de su proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Óvalo Chancay / Dv. Variante Pasamayo – Huaral - Acos”;



Visado por: TAVARA VASQUEZ
Angela Esther FIR 43611645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 19/05/2021 11:45:53 -0500

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

Que, a través de los Memorandos N° 521-2020-GAU-OSITRAN y 522-2020-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Asesoría Jurídica, respectivamente, la revisión del proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios remitido por la referida empresa concesionaria, a efectos de dichas Gerencias remitan sus comentarios y/u observaciones correspondientes;

Que, en atención a ello, mediante los Memorandos N°492-2020-GAJ-OSITRAN y 2541-2020-GSF-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización remitieron sus comentarios al proyecto de “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Óvalo Chancay / Dv. Variante Pasamayo – Huaral - Acos”, respectivamente;

Que, mediante los Oficios N° 580-2020-GAU-OSITRAN, 0017-2021-GAU-OSITRAN, 055-2021-GAU-OSITRAN y 0204-2021-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a la Entidad Prestadora las observaciones advertidas al referido proyecto de Reglamento; en atención a ello, a través de la Carta N° CCCH -103-21, la Entidad Prestadora remitió a la Gerencia de Atención al Usuario la versión actualizada del mencionado proyecto;

Que, en virtud del principio de transparencia que rige el accionar del OSITRAN y en mérito a la solicitud de aprobación presentada por Consorcio Concesión Chancay-Acos S.A., corresponde disponer que el proyecto de “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Óvalo Chancay / Dv. Variante Pasamayo – Huaral - Acos”, presentado por la Entidad Prestadora sea debidamente publicado, a efectos que los usuarios e interesados puedan presentar sus comentarios y/o sugerencias sobre el contenido del mismo;

Por lo expuesto, y estando a lo dispuesto en (i) el numeral 9.6 del artículo 9° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, y (ii) el numeral 4 del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano” y disponer que la misma, así como el contenido del Proyecto del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Óvalo Chancay / Dv. Variante Pasamayo – Huaral - Acos”, presentado por Consorcio Concesión Chancay-Acos S.A., sean difundidos en el Portal Institucional del OSITRAN y en el Portal Web de la mencionada Entidad Prestadora.

Artículo 2º.- Otorgar un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación en el diario oficial “El Peruano”, a efectos que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/o sugerencias al Proyecto de “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Óvalo Chancay / Dv. Variante Pasamayo – Huaral - Acos”, a través del buzón electrónico: usuarios@ositran.gob.pe.

Artículo 3º. - Notificar la presente resolución al Consorcio Concesión Chancay-Acos S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN

Gerente de Atención al Usuario (e)

NT: 2021044226



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

CCCH – 103 – 21

Lima, 31 de Marzo del 2021

Srta.
ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN
Gerente de Atención al Usuario (e)
OSITRAN
Presente.-

Asunto: "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Óvalo Chancay* Dv. Variante Pasamayo -Huaral-Acos"

Referencia CARTA CCCH -056-21

Mediante la presente lo saludamos cordialmente y manifestamos que haberse revisado en conjunto el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Óvalo Chancay* Dv. Variante Pasamayo -Huaral-Acos" presentado con la carta de la referencia, estamos alcanzando la versión final, la misma que reemplaza en todos sus extremos a las presentadas anteriormente.

DESCRIPCION	FOLIOS
"Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Óvalo Chancay* Dv. Variante Pasamayo -Huaral-Acos"	12

Sin otro particular, y en espera de su conformidad y aprobación, quedamos de Ud.

Atentamente;

Firmante: ANDRES ARAY JIMENEZ
Fecha: 31/03/2021 14:24
Motivo: Firma digital
APODERADO

Andrés Aray Jiménez
Gerente General
Consortio Concesión Chancay-Acos S.A

Firmado
electrónicamente por :
Walter Ricardo Niño
Arbulu
Código de firma:
274290
Fecha: 31/03/2021
10:25



**REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
CONCESIONARIA CONSORCIO CONCESION CHANCAY-ACOS S.A.
TRAMO VIAL OVALO CHANCAY-DV VARIANTE PASAMAYO-HUARAL-ACOS**

TITULO I

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. – GENERALIDADES

El presente Reglamento es emitido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 2. – OBJETIVO DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento tiene por objetivo establecer las normas y procedimientos que se deben seguir para la atención y resolución de los reclamos interpuestos por los usuarios respecto a la prestación de los servicios a cargo del Concesionario Consortio Concesión Chancay-Acos S.A en la Concesión del tramo vial Ovalo Chancay-Dv Variante Pasamayo-Huaral-Acos.

Artículo 3. – NORMAS APLICABLES

La tramitación de los reclamos que se presenten ante Concesionaria Consortio Concesión Chancay-Acos S.A. en adelante "CHANCAY-ACOS", deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, Texto Único Ordenado de la Ley N°. 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante "TUO de la LPAG), el Código Procesal Civil (Decreto Legislativo No. 768), el Código de Protección y Defensa al Consumidor (Ley N° 29571), la Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley N°. 26917), su Reglamento (Decreto Supremo N°. 044- 2006-PCM), sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo 4. – PRINCIPIOS APLICABLES

Los procedimientos de atención de reclamos tienen carácter público y se regirán por los principios contemplados en el artículo 3° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG.

Los citados principios resultan aplicables tanto a las acciones de CHANCAY-ACOS como a las de OSITRAN.



BUENA FE EN LOS PROCEDIMIENTOS: Las partes intervinientes en un procedimiento regulado en el presente Reglamento realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

CELERIDAD: Toda la actuación administrativa de CHANCAY-ACOS así como de OSITRAN deberá orientarse a resolver los reclamos y controversias que se susciten de manera oportuna y en el menor tiempo posible. En caso de que el reclamo no sea resuelto por la entidad prestadora dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante.

IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN: Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias de CHANCAY-ACOS y OSITRAN, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.

OPORTUNIDAD: Los plazos para el cumplimiento de procedimientos y la ejecución de obligaciones, no establecidos en el presente Reglamento, deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.

PRESUNCIÓN DE VERACIDAD: Se presume que los documentos exhibidos y/o presentados, responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, CHANCAY-ACOS y el OSITRAN se reservan el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad.

PRIMACÍA DE LA REALIDAD: En la aplicación de este Reglamento, la autoridad administrativa determinará la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretendan, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.

RESPONSABILIDAD: Los órganos competentes a cargo de la tramitación de los reclamos presentados por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten.

ELIMINACIÓN DE EXIGENCIAS COSTOSAS: No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad prestadora que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.



TRANSPARENCIA: Toda decisión de cualquier órgano de CHANCAY-ACOS y el OSITRAN deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles. Las decisiones de CHANCAY-ACOS y el OSITRAN serán debidamente motivadas.

Artículo 5 – DEFINICIONES

Para efectos del presente Reglamento, se definen como:

- a) Contrato de Concesión: es el contrato por el cual el Estado dio en Concesión por 15 años a CHANCAY-ACOS el tramo vial Óvalo Chancay-Dv Variante Pasamayo-Huaral-Acos.
- b) La carretera: Es el tramo vial Óvalo Chancay-Dv Variante Pasamayo-Huaral-Acos.
- c) OSITRAN: Es el organismo supervisor de la inversión en infraestructura de transporte de Uso Público.
- d) Usuario Intermedio: Los prestadores de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros. Este tipo de usuarios pueden ser operadores secundarios.
- e) Usuario Final: Aquellas personas que utilizan de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios, (ii) Los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura en los términos definidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y (iii) Los dueños de carga.
- f) Reclamo: A la solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde CHANCAY-ACOS.
- g) Libro de Reclamaciones: Al documento de naturaleza física o virtual que será provisto por CHANCAY-ACOS a los usuarios a efectos de que estos puedan registrar su reclamo sobre los motivos indicados.

TITULO II

DE LOS SUJETOS INTERVINIENTES EN LOS PROCEDIMIENTOS Y DE ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER

CAPITULO I

SUJETOS EN LOS PROCEDIMIENTOS

Artículo 6º. – SUJETO DEL RECLAMO

Se entenderá como sujeto del reclamo, a los usuarios intermedios o finales (personas naturales o jurídicas definidas según el artículo 5º



del presente Reglamento, así como en el anexo del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN) con capacidad procesal y legítimo interés, que interpone un reclamo o participa en un procedimiento de reclamo ante CHANCAY-ACOS sobre los reclamos que versen, entre otras sobre las materias contenidas en el Artículo 13° del presente Reglamento.

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 interés colectivos, la debida representatividad del tercero administrado para actuar en defensa de tales intereses. También lo podrán hacer las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o afiliados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.

Artículo 7°. – CAPACIDAD PROCESAL

Tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad de ejercicio conforme a las leyes. Las personas jurídicas podrán presentar reclamos a través de sus representantes legales, conforme a lo establecido en el artículo 5° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Artículo 8°. – PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL

En caso de la presentación de reclamos a través de representantes legales, para la tramitación ordinaria de un reclamo y para las demás actuaciones que no se encuentren expresamente comprendidas en el párrafo siguiente se requiere poder general, el cual se formalizará mediante carta poder simple.

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

Artículo 9°. – INTERVENCION DE ABOGADOS

Para la participación en los procedimientos y procesos destinados a la solución de reclamos de usuarios materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de un abogado.

CAPITULO II

ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS



Artículo 10º. – INSTANCIAS

CHANCAY-ACOS actuará como primera instancia para la atención de reclamos y resolverá los recursos de reconsideración que presenten los usuarios.

El Tribunal de Controversias de OSITRAN actuará como segunda instancia en los procedimientos para la atención de reclamos en caso los usuarios presenten recursos de apelación.

Artículo 11º. – VIA PREVIA OBLIGATORIA

El trámite ante CHANCAY-ACOS constituye vía previa obligatoria para acudir al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN. No se admitirán reclamos que no observen dicha vía previa.

Artículo 12º. – DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS EN CONSORCIO CONCESIÓN CHANCAY-ACOS

La dependencia responsable de atender y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es la Gerencia de Operaciones de CHANCAY-ACOS.

TITULO III DE LOS PROCEDIMIENTOS

CAPITULO I DEL PROCEDIMIENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS

Artículo 13º. – OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de reclamos tiene como objeto la solución de los reclamos interpuestos por los usuarios intermedios o finales ante CHANCAY-ACOS por la prestación de los servicios que brinda el Concesionario de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión y a la normativa vigente.

De acuerdo a lo anterior, los usuarios podrán presentar los reclamos que versen, entre otras, sobre las siguientes materias:

- a. Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a CHANCAY-ACOS.
- b. Reclamos relacionados al condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo del peaje.



- c. Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de CHANCAY-ACOS, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.
- d. Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de CHANCAY-ACOS, sus funcionarios y/o dependientes.
- e. Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de CHANCAY-ACOS.
- f. Los reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio, o información defectuosa.

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

CAPITULO II

INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 14º. – FORMA DE INTERPONER RECLAMOS

La presentación del reclamo por parte de los usuarios puede realizarse a través de los siguientes canales:

- Por escrito en el libro de reclamos y sugerencias, disponible en la estación de peaje Huataya (km 36+900) ante el supervisor de turno.
Horario: 24 horas del día, durante los 365 días del año
- Por mesa de partes ubicada en la oficina administrativa de la unidad de peaje Huataya. Este documento escrito, luego de recibido, deberá pegarse en el libro de reclamos y sugerencias en la estación de peaje correspondiente.
Horario: Lunes a viernes de 8:00 am hasta las 5:30 pm
- Vía telefónica en días hábiles
Horario: Lunes a viernes de 8:00 am hasta las 5:30 pm
- Mediante la página web.
<https://consorcioaccha.pe/libro-de-reclamaciones/>
- Por correo electrónico
caeccch@conalvias.com

Artículo 15º. – REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA INTERPONER RECLAMOS



Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos, de conformidad con lo establecido en el artículo 37° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, los cuales se detallan a continuación:

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo
- b) Nombre completo del reclamante, número de 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, poner su huella digital
- i) Copia simple que acredite la representación

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

Artículo 16°. – VERIFICACION DE LOS REQUISITOS

Hecha la verificación formal del cumplimiento de los requisitos del artículo anterior, el supervisor de turno derivará el reclamo a la Gerencia de Operaciones, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, el Supervisor de turno anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante a lo acotado, CHANCAY-ACOS, dentro de los dos (02) días hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido.

El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos (02) días 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 (02) días siguientes.

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



CAPITULO III

TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 17º. – GRATUIDAD DE LOS RECLAMOS Y RECURSOS IMPUGNATORIOS

Los reclamos y recursos impugnatorios que se interpongan por los usuarios son gratuitos.

Artículo 18º. – OBLIGATORIEDAD DE RECIBIR LOS RECLAMOS

CHANCAY-ACOS está obligado a recibir todos los reclamos que le presenten, aun cuando presenten omisión de alguno de los requisitos indicados en el artículo 15º, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo señalado en el artículo 16º del presente Reglamento.

Artículo 19º. – PLAZO PARA INTERPONER LOS RECLAMOS

Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir del día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o de conocidos éstos, en este último caso, el usuario deberá acreditar las causales por las que no pudo tomar conocimiento del hecho que genera su reclamo.

Artículo 20º. – CAUSALES DE IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO

CHANCAY-ACOS declarará la improcedencia de los reclamos, poniendo fin al proceso, en los siguientes casos:

- a) Cuando el reclamante carezca de interés legítimo;
- b) Cuando no haya conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma;
- c) Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible;
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 19º del presente Reglamento.
- f) Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 13º del presente Reglamento.

Artículo 21º.- PLAZO MAXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

CHANCAY-ACOS se encuentra obligado a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días, siempre que este no presente omisión de algún requisito, en el caso que presente omisión, el plazo será computado a partir del día



siguiente que el usuario haya subsanado tal omisión.

No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Transcurrido el plazo resolutorio sin que CHANCAY-ACOS haya emitido pronunciamiento respectivo, se aplicará el silencio administrativo positivo.

Artículo 22°.- MOTIVACION DE LAS RESOLUCIONES

CHANCAY-ACOS emitirá sus resoluciones debidamente fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y con las normas aplicadas en la resolución de ser el caso.

Artículo 23°.- CONCILIACIÓN

CHANCAY-ACOS podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre que el reclamo verse sobre derechos disponibles. En dicho supuesto, el procedimiento se suspenderá por diez (10) días hábiles plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo, el mismo que deberá constar en un acta suscrita por las partes.

Artículo 24°.- ACLARACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

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

Artículo 25°.- CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

CHANCAY-ACOS deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de haber sido emitidas, y extraordinariamente, en un plazo no mayor a quince días hábiles (15), en caso exista necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

La Resolución de segunda instancia administrativa deberá ejecutarse en un plazo máximo de siete (7) días, salvo que esta haya fijado su propia fecha de ejecución en función a la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.

CAPITULO IV

MEDIOS IMPUGNATORIOS

Artículo 26°.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Contra lo resuelto por CHANCAY-ACOS, 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 de Operaciones de CHANCAY-ACOS y deberá sustentarse con una nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 27°. – PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN

CHANCAY-ACOS deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la presentación del mismo.

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

Artículo 28°. – RECURSO DE APELACIÓN

Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo y/o contra la resolución expresa que resuelve el recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Operaciones de CHANCAY-ACOS en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.

Artículo 29°. - ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE EN APELACIÓN

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

Artículo 30°.- REQUISITOS PARA LA INTERPOSICION DE LOS RECURSOS IMPUGNATORIOS

Son requisitos para la interposición de los recursos impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra los actos definitivos que ponen fin a la instancia.
- b. Que señalen la resolución que se impugna y cumplan con los requisitos previstos en el artículo 124° del TUO de la LPAG.
- c. Que se dirijan al órgano que expidió el acto que se impugna, el cual procederá a resolver el recurso de reconsideración o, en el caso del recurso de apelación, elevará lo actuado al superior jerárquico.
- d. Que se presente nueva prueba en el caso de recurso de reconsideración.
- e. 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 del recurso de apelación.

Artículo 31°.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA



Conforme a lo establecido en el artículo 61° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, con la resolución emitida por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN quedará agotada la vía administrativa a efectos de la interposición de la demanda contenciosa administrativa correspondiente.

Artículo 32° RECURSO DE QUEJA

Los usuarios podrán interponer recurso de queja ante el Tribunal de Solución de Controversias, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y, en especial:

- a) Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento;
- b) Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración; y,
- c) Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente.

En caso la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente, dentro del mismo día de su presentación al Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN, de acuerdo al artículo 143° del TUO de la LPAG.

Recibida la queja, el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN correrá traslado de la misma al CONCESIONARIO en el día de presentación de la queja, a fin de que este remita el informe que estime conveniente y el expediente, dentro del día siguiente.

La resolución expedida por el Tribunal de Solución de Controversias no es impugnabile.

CAPITULO SEPTIMO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo 33° DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

1. CHANCAY ACOS mantendrá un libro de reclamos en la estación de peaje Huataya ubicado en el km 36+900 de la carretera Huaral-Acos y uno en la página web de la empresa.
2. Los reclamos se numerarán de manera correlativa indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo.
3. CHANCAY ACOS está obligado a mostrar los registros físicos del Libro de reclamaciones cuando OSITRAN lo requiera, dentro



de un plazo mínimo de tres (03) 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.

4. Todo acto administrativo que resuelva reclamos será publicado en la página web de la empresa.

Artículo 34° CONSERVACION DE LOS EXPEDIENTES POR PARTE DE CONSORCIO CONCESIÓN CHANCAY ACOS

De conformidad con el artículo 13° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, CHANCAY ACOS 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, CHANCAY ACOS deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

DISPOSICIONES FINALES

Primera Disposición. - Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles. A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el artículo 146° del TUO de la LPAG.

Segunda Disposición. - CHANCAY ACOS cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

