



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: 20/05/2021
21:46:30 -0500

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº 002-2021-GAU-OSITRAN

Lima, 20 de mayo de 2021

VISTO:

La carta N° Concesión Valle del Zaña-114858g-21 de fecha de recepción 21 de abril de 2021, presentada por la Entidad Prestadora Concesión Valle del Zaña 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 Nuevo Mocupe- Zaña – Cayaltí – Oyotún"; 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° Concesión Valle del Zaña-16754-2020 de fecha de recepción 25 de noviembre de 2020, la Entidad Prestadora Concesión Valle del Zaña S.A. solicitó la aprobación de su proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Nuevo Mocupe- Zaña – Cayaltí – Oyotún";



Visado por: TAVARA VASQUEZ
Angela Esther FIR 43611645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 20/05/2021 21:42:01 -0500

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

Que, a través de los Memorandos N° 523-2020-GAU-OSITRAN y 524-2020-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, respectivamente, la revisión del proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios remitido por la referida Entidad Prestadora, a efectos de que dichas Gerencias remitan sus comentarios y/u observaciones correspondientes;

Que, en atención a ello, mediante los Memorandos N°494-2020-GAJ-OSITRAN y 2484-2020-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 Nuevo Mocupe- Zaña – Cayaltí – Oyotún”, respectivamente;

Que, mediante los Oficios N° 576-2020-GAU-OSITRAN, 0023-2021-GAU-OSITRAN, 042-2021-GAU-OSITRAN y 078-2021-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° Concesión Valle del Zaña-114858g-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 Concesión Valle del Zaña S.A., corresponde disponer que el proyecto de “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo Vial Nuevo Mocupe- Zaña – Cayaltí – Oyotún”, 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 Nuevo Mocupe- Zaña – Cayaltí – Oyotún”, presentado por Concesión Valle del Zaña 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 Nuevo Mocupe- Zaña – Cayaltí – Oyotún”, a través del buzón electrónico: usuarios@ositran.gob.pe.

Artículo 3º. - Notificar la presente resolución a Concesión Valle del Zaña S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.
ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN
Gerente de Atención al Usuario (e)

NT: 202104504

Concesión Valle del Zaña-114858g-21

San Isidro, 19 de abril de 2021

Señor:

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

Calle Los Negocios N.º 182, Piso 2

Surquillo – Lima

Presente. -

Atención : **ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN**

Gerente de Atención al Usuario

Asunto : **Reglamento de Atención y Solución de Reclamación de Usuarios del
Tramo Vial Nuevo Mocupe – Zaña – Cayaltí - Oyotún**

Referencia : a) Concesión Valle del Zaña-114695-21
b) Oficio N.º 042-2021-GAU-OSITRAN
c) Concesión Valle del Zaña-16683-21
d) Oficio N°0023-2021-GAU-OSITRAN
e) Concesión Valle del Zaña-114614-20
f) Oficio N.º 576-2020-GAU-OSITRAN
g) Carta Concesión Valle del Zaña-16754-20
h) Oficio N.º 0078-2021-GAU-OSITRAN
f) Carta N° Concesión Valle del Zaña-114816-21

De mi consideración:

Es grato dirigirnos a ustedes con relación a los documentos de la referencia, a fin de presentar el “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios Del Tramo Vial Nuevo Mocupe – Zaña – Cayaltí – Oyotún” debidamente modificado.

Estando así las cosas, quedamos a la espera de que el regulador continúe con el trámite que corresponda a su aprobación.

Sin otro particular, hacemos propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de nuestra especial consideración hacia su persona.

Atentamente,



Karin Ladines Mantilla
Apoderada

CONCESIÓN VALLE DEL ZAÑA S.A.

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL TRAMO VIAL NUEVO MOCUPE – ZAÑA – CAYALTÍ – OYOTÚN

TITULO PRELIMINAR

Artículo I. – GENERALIDADES

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

Artículo II. – NORMAS APLICABLES SUPLETORIAMENTE

La tramitación de los reclamos que se presenten ante la Concesión Valle del Zaña, en adelante “EL CONCESIONARIO”, 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, al Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS mediante el cual se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, “TUO de la LPAG”), el Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil, la Ley N.º 26917 - Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N.º 044-2006-PCM y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias y la Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo III. – PRINCIPIOS APLICABLES

Los principios señalados en este artículo informan los procedimientos previstos en este reglamento y servirán también como criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento.

Para efectos del presente Reglamento, son aplicables los principios establecidos en el TUO de la LPAG. En los procedimientos de reclamos de usuarios bajo la protección del Código del Consumidor, aplican los principios recogidos tanto en el artículo 2º y 64º de dicho dispositivo normativo.

Además de lo expresado, resultan aplicables los principios dispuestos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN de acuerdo a lo siguiente:

- **BUENA FE EN LOS PROCEDIMIENTOS:** Las partes intervinientes en el 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 EL CONCESIONARIO y 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 EL CONCESIONARIO 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 EL CONCESIONARIO 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, EL CONCESIONARIO y 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, EL CONCESIONARIO y OSITRAN determinarán 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 EL CONCESIONARIO o quien los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.

- **TRANSPARENCIA.** - Toda decisión de cualquier órgano de EL CONCESIONARIO y OSITRAN deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles. Las decisiones del EL CONCESIONARIO y OSITRAN serán debidamente motivadas.

CAPITULO PRIMERO

SUJETOS EN EL PROCEDIMIENTO

Artículo 1º. – SUJETOS EN EL PROCEDIMIENTO

Son partes en el procedimiento ante la entidad prestadora, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de Usuarios.

Son partes en el procedimiento ante OSITRAN, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de Usuarios; y las Entidades Prestadoras, en los términos definidos en este Reglamento y que cumplan con lo establecido en el artículo 61º del TUO de la LPAG.

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de partes, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por una actividad de explotación de la infraestructura de uso público bajo la competencia de OSITRAN, que posean un interés legítimo o un interés de incidencia colectiva en el procedimiento, a condición de que demuestren la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación y, en el caso de involucrarse intereses colectivos, la debida representatividad del tercero

administrado para actuar en defensa de tales intereses. También lo podrán ser las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.

Se consideran terceros coadyuvantes a aquellas personas que, no teniendo las calidades de los párrafos anteriores, desean colaborar en el procedimiento, suministrando información útil al órgano resolutorio del OSITRAN. En tal caso sólo podrá presentar dichos escritos una vez durante la etapa de actuación probatoria si lo hubiera o en su defecto, hasta cinco días antes de la audiencia de vista de la causa. La admisión o no del escrito no suspende el trámite ni anula lo actuado.

Artículo 2º. – CAPACIDAD PROCESAL

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

Artículo 3º. – PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL

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

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

CAPITULO SEGUNDO DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Artículo 4º. – MATERIA DE LOS RECLAMOS

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 el uso de la infraestructura. En estos caso, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio, corresponde a EL CONCESIONARIO.
- 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 EL CONCESIONARIO, 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 en EL CONCESIONARIO, 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 EL CONCESIONARIO.
- 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 EL CONCESIONARIO se determinará de conformidad con el CONTRATO DE CONCESIÓN, el Código Civil Peruano y las demás normas que pudiesen resultar aplicables. En ningún caso EL CONCESIONARIO asumirá responsabilidad por actos propios de la víctima, actos de terceros y/o por eventos que califiquen como caso fortuito o fuerza mayor.

CAPITULO TERCERO

ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 5º. – INSTANCIAS

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

Artículo 6º. – DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es la Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO.

Artículo 7°. - DIFUSIÓN

EL CONCESIONARIO dará a conocer a sus usuarios verbalmente, a través de su página web y de la colocación de carteles y/o afiches en un lugar suficientemente visible y notorio para los usuarios de la unidad de peaje de EL CONCESIONARIO, información sobre:

- a. El procedimiento que debe seguirse para interponer un reclamo o un recurso.
- b. Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos y quejas.
- c. La oficina administrativa competente para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios, conforme a sus respectivos procedimientos internos, así como de sus demás órganos vinculados a la resolución del procedimiento.
- d. La obligación de los usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del mismo.
- e. Los formatos de presentación de reclamos aprobados por OSITRAN.

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

- a. Si se requiere formatos y dónde obtenerlos.
- b. El lugar donde recabar el texto completo del reglamento y el enlace de la página web de EL CONCESIONARIO dónde podría descargarlo.
- c. El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los reclamos.
- d. La dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos.
- e. El plazo máximo para la presentación del reclamo.

CAPITULO CUARTO

INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 8º. – FORMA DE INTERPONER RECLAMOS

La presentación del reclamo podrá efectuarse 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. Todos los medios de atención son detallados y actualizados en la página web de EL CONCESIONARIO, cuya denominación es <http://www.valledelzana.com.pe/>.

Los usuarios pueden presentar sus reclamos a través de los siguientes canales:

- A través del **Libro de Reclamos y Sugerencias**, disponible en la estación de peaje de San Nicolás ante el supervisor de turno.

Horario de atención: 24 horas del día, los 365 días del año.

- Por documento escrito en la **Unidad de Peaje por Mesa de Partes**, el cual, luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente.

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:30 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12: 00 p. m.

- Por documento escrito en la **Mesa de Partes de las Oficinas Administrativas de EL CONCESIONARIO**.

Horario de atención: Lunes a viernes de 08:00 a. m. hasta las 05:30 p. m.

- **Vía telefónica:** (511) 6164646 – 994612810.

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12: 00 p. m.

- Por la **página web:** <https://valledelzana.com.pe/reclamos-y-sugerencias/>

- Por **correo electrónico:** reclamos@valledelzana.com.pe

En caso el usuario sea iletrado y desee presentar un reclamo en la unidad de peaje de EL CONCESIONARIO, éste deberá realizarse por acompañante y ser validando por el usuario con su huella dactilar.

Artículo 9º. – REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA INTERPONER RECLAMOS

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

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

CAPITULO QUINTO

TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 10º. – OBLIGATORIEDAD DE RECIBIR LOS RECLAMOS

EL CONCESIONARIO está obligado a recibir todos los reclamos que le presenten, salvo que éstos no cumplan con los requisitos indicados en el artículo 9º, en cuyo caso se considerará como reclamo no presentado.

Artículo 11º. – 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, si el usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlos a la fecha de su ocurrencia, una vez transcurrido dicho plazo se considerará improcedentes.

Al momento de la presentación del reclamo los usuarios podrán solicitar se realice una audiencia de informe oral en la que el usuario expresará sus conclusiones finales ante la Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO, de conformidad con lo establecido en el artículo 22º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, la realización de la audiencia en mención dependerá de la aprobación de EL CONCESIONARIO, teniendo esta decisión el carácter de inapelable.

Artículo 12º. – VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

Hecha la verificación formal del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 9º del presente Reglamento, la Mesa de Partes de la administración de EL CONCESIONARIO, derivará el reclamo a la Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, la Mesa de Partes de la administración de EL CONCESIONARIO, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante, lo acotado, EL CONCESIONARIO, dentro de los dos (2) 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 (2) días hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

El reclamo será remitido a la Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO, 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 13º. – CAUSALES DE IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO

La Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO 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 11º del presente Reglamento.
 - f. Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 4º del presente Reglamento.

Artículo 14º. – PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

La Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. Asimismo, EL CONCESIONARIO se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de la quince (15) días hábiles contado a partir de la recepción por parte del administrador encargado de resolver el reclamo. Previa decisión motivada, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles en los casos que sean considerados particularmente complejos.

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

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

Artículo 15º. – CONCILIACIÓN

EL CONCESIONARIO 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 16º. - 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 17º. – RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Contra lo resuelto por EL CONCESIONARIO, 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 Legal de EL CONCESIONARIO y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 18º. – PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN

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

Artículo 19º. – 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 Legal de EL CONCESIONARIO en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.

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

Artículo 20º. - ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE EN APELACIÓN

En caso el usuario presente un recurso de apelación, EL CONCESIONARIO 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, adjuntando su pronunciamiento respecto a la apelación.

Artículo 21°. - REQUISITOS PARA LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECURSOS

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 del 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 22°. – FUNDAMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES

Las resoluciones expedidas por EL CONCESIONARIO, deberán ser fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

En caso así lo determine la Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO, podrán estar acompañadas de un informe técnico-legal el cual formará parte del expediente. La existencia de dicho informe se mencionará en la resolución.

Artículo 23°. – CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

EL CONCESIONARIO 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 (15) días hábiles, en caso exista necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución. Asimismo, EL CONCESIONARIO deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN dentro de los siete (07) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas, salvo que éstas hayan fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determinen ejecutar.

Artículo 24°.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

Conforme a lo establecido en el artículo 61° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del 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 25° 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.
- 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 a EL 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 impugnable.

CAPITULO SEXTO NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 26º. – GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

El procedimiento de reclamo y sus recursos impugnatorios es completamente gratuito.

Artículo 27º. – INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL EXPEDIENTE

Conforme a lo establecido en el artículo 19º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, el procedimiento de reclamo ante EL CONCESIONARIO tiene carácter público. Las partes tienen garantizada la revisión del expediente y la obtención de la información allí actuada.

CAPÍTULO SÉPTIMO SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

Artículo 28º. – REGISTRO DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS

De conformidad con el artículo 14º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, EL CONCESIONARIO tiene la obligación de llevar un registro físico de expedientes de reclamos ordenado por establecimiento y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

Los reclamos se numerarán de manera correlativa indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo, completándose con la fecha y sentido de la resolución emitida.

Artículo 29°. - CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

De conformidad con el artículo 13° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, EL CONCESIONARIO 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, EL CONCESIONARIO 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 Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 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. – EL CONCESIONARIO cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.