



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

Firmado por:
ARRESCURRENAGA
SANTISTEBAN
Angela FAU
20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 23/11/2022
16:10:52 -0500

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº 004-2022-GAU-OSITRAN

Lima, 23 de noviembre de 2022

VISTO:

La Carta PdP/ GA N° 114/2022 de fecha de recepción 4 de noviembre de 2022, presentada por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., a través de la cual solicita la aprobación de su proyecto de modificación de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A."; 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, 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, 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 PdP/GA N° 093/2022 de fecha de recepción 9 de agosto de 2022, la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. solicitó la aprobación de su proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.";

Visado por: VILA QUEREVALU
Evelynn Elena FIR 43205963 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 23/11/2022 16:02:18 -0500

Visado por: ROJAS REGALADO
Danna Valery FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 23/11/2022 15:47:56 -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° 391-2022-GAU-OSITRAN y 392-2022-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 modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.” 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° 0371-2022-GAJ-OSITRA y N° 01550-2022-GSF-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, respectivamente, remitieron sus comentarios al proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.”;

Que, mediante Oficios N° 0810-2022-GAU-OSITRAN y N° 0881-2022-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a la Entidad Prestadora las observaciones advertidas al referido proyecto de modificación del Reglamento; y, en atención a ello, a través de la Carta PdP/ GA N° 108/2022, la Entidad Prestadora subsanó las mismas, remitiendo a la Gerencia de Atención al Usuario la versión modificada del mencionado proyecto;

Que, en virtud del principio de transparencia que rige el accionar del OSITRAN y en mérito a la solicitud de modificación presentada por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., corresponde disponer que el proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.” presentado por dicha 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 1°.- Aprobar la publicación de la presente Resolución en el diario oficial “El Peruano” y disponer que la misma, así como el contenido del proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.”, presentado por La Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., sean difundidos en el Portal Institucional del OSITRAN y en el Portal Web de la mencionada Entidad Prestadora.

Artículo 2°.- 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 modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.”, a través del buzón electrónico: usuarios@ositran.gob.pe .

Artículo 3°.- Notificar la presente resolución a la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN
Gerente de Atención al Usuario (e)

NT: 2022123559



REG.ADM.01
REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE
RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

PROYECTO DE MODIFICACIÓN REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y
SOLUCIÓN
DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

PROYECTO DE MODIFICACION AL REGLAMENTO DE ATENCIÓN
Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Objetivo y Ámbito de Aplicación

El presente reglamento establece las reglas procedimentales que obligatoriamente deberán cumplir los usuarios reclamantes y la entidad prestadora para la presentación y atención de los Reclamos interpuestos ante PdP.

Artículo 2º.- Alcance

El presente Reglamento deberá ser aplicado de forma obligatoria a los procedimientos de Reclamo interpuestos por los Usuarios ante PdP S.A. en las materias que son de su exclusiva competencia, conforme a lo establecido en los literales a) y b) el numeral 1 del artículo 2º del Reglamento de OSITRAN.

Artículo 3º.- Base Legal

- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, y sus normas complementarias y/o sustitutorias.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, y sus normas modificatorias y/o sustitutorias
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Código Procesal Civil, aprobado por Decreto Legislativo No. 768 y demás dispositivos vigentes.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprueba el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Empresa Concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A. aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 058-2014-CD-OSITRAN.

Artículo 4º.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

- a) **Acceso:** Derecho que tiene un usuario intermedio de utilizar las facilidades esenciales de PdP S.A., como recurso necesario para brindar los servicios esenciales que se integran en la cadena logística.
- b) **Contrato de Concesión:** Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Financiamiento, Conservación y Explotación del PdP S.A.
- c) **CPDC:** Código de Protección y defensa del Consumidor aprobado mediante Ley N° 26571.
- d) **Entidad Prestadora:** Terminal Portuario Paracas S.A. o PdP S.A.
- e) **Infraestructura:** El sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales PdP S.A. brindan sus servicios y que permiten el intercambio modal.
- f) **OSITRAN:** Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- g) **Reclamo.** -Solicitud presentada por el Usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado al servicio prestado por PdP S.A., derivado de la explotación del Terminal Portuario General San Martín que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.
- h) **Reglamento de Reclamos del OSITRAN:** Entiéndase por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.
- i) **Tarifa:** Es la contraprestación monetaria que se paga por la prestación de los servicios regulados derivados de la explotación de la Infraestructura de transporte de uso público.
- j) **TUO de la LPAG:** Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, y sus normas modificatorias y/o sustitutorias.
- k) **PdP S.A.:** Es la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A. que tiene la titularidad contractual para realizar actividades de administración, explotación, operación y mantenimiento del Terminal Portuario General San Martín por el periodo de treinta (30) años.
- l) **Precio:** Es la contraprestación monetaria que se paga por la prestación de servicios no regulados derivados de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público.
- m) **Tribunal:** El Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.
- n) **Recurso de Reconsideración:** Recurso interpuesto ante PdP S.A. por el usuario reclamante mediante el cual se impugna la resolución que resuelve su reclamo en primera instancia. Este deberá sustentarse en nueva prueba.
- o) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:
 - **Usuario final:** Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por PdP S.A. o por los usuarios intermedios. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga, así como a los armadores que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.
 - **Usuario intermedio:** Es la persona natural o jurídica que presta servicios de transporte o vinculado a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura de uso público para brindar servicios a terceros.

- p) **Asociaciones de Consumidores:** Son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios, pudiendo interponer ante las autoridades competentes reclamos a nombre de sus asociados y de las personas que hayan otorgado poder a su favor, así como en defensa de intereses difusos o colectivos de los consumidores, con sujeción a lo previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- q) **Día:** Para efectos del procedimiento de reclamo, cualquier referencia al término “día” se entenderá como día hábil, es decir aquel comprendido entre el lunes y el viernes de cada semana, con excepción de los feriados nacionales, regionales y/o días declarados no laborables.
- r) **REMA:** Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del OSITRAN.

Cualquier término que no tenga una definición prevista en el presente Reglamento, tendrá el significado establecido en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

Artículo 5°. - Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios

En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los usuarios reclamantes, rigen los principios establecidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, así como aquellos previstos en el TUO de la LPAG y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N°29571, según sea aplicable.

- a) **Principio de Buena Fe en los Procedimientos:** Los actos dentro del procedimiento del Reclamo se efectuarán guiados por el respeto mutuo y la buena fe.
- b) **Principio de Celeridad:** Los Reclamos de los usuarios deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos, caso contrario se aplicará el silencio administrativo positivo dándole la razón al reclamante.
- c) **Principio de Simplicidad:** Los procedimientos para atender los Reclamos deben ser con las formalidades mínimas que aseguren la protección a los derechos del Usuario.
- d) **Principio de Transparencia:** Los Reclamos deben ser atendidos y solucionados garantizando el acceso de los Usuarios a la información de sus expedientes en cualquier etapa del reclamo. Toda decisión de PdP S.A. deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos predecibles, siendo sus decisiones debidamente motivadas.
- e) **Principio de Responsabilidad:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de los Reclamos son responsables de los actos que ejecutan.
- f) **Principio de la Presunción de Veracidad:** Se presume que en la interposición de los Reclamos los Usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición sin perjuicio de las verificaciones posteriores. Asimismo, se presume que los documentos exhibidos y/o presentados, responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, PdP S.A. se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información.
- g) **Principio de 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.

- h) **Principio de Igualdad de Trato y no Discriminación:** Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias del OSITRAN, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.
- i) **Principio de Primacía de la Realidad:** En la aplicación del presente Reglamento, la autoridad administrativa determinara a verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretenden, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la autoridad efectuó sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.
- j) **Principio de Eliminación de Exigencias Costosas:** se encuentra prohibido solicitar documentación que la propia entidad prestadora genere o posea como producto del ejercicio de sus funciones o que deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el usuario reclamante en cualquiera de sus dependencias.

Artículo 6º.- Materia de Reclamos

Los usuarios reclamantes podrán presentar los reclamos que versen, entre otras, sobre las siguientes materias:

- a) 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 PdP S.A.
- b) Condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por los usuarios reclamantes al pago previo de la retribución facturada.
- c) Calidad y la oportuna prestación de los servicios de responsabilidad de PdP S.A.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios reclamantes provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de PdP S.A.
- e) Defectos en la información proporcionada por PdP S.A. a sus usuarios reclamantes, sobre las tarifas o precios de los servicios brindados, así como sobre las condiciones de dichos servicios.
- f) Las derivadas de la aplicación del REMA.
- g) Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de PdP S.A.

Artículo 7º.- Computo de Plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, el plazo expresado en días se entenderá como días hábiles, computados de acuerdo a los artículos 143 y 145 del TUO de la LPAG.

De conformidad con el artículo 24.1 del TUO de la LPAG., PdP S.A. tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para efectuar la notificación de sus resoluciones, el cual se computará a partir de la expedición del acto que se notifique.

Artículo 8º.- Sujetos en el procedimiento

Se entenderá como sujetos en el procedimiento de reclamo, a los usuarios reclamantes intermedios o finales con capacidad procesal y legítimo interés, que interponen un reclamo o participan en un procedimiento de reclamo ante PdP S.A. sobre los reclamos que versen, entre otras, sobre las materias contenidas en el Artículo 6º del presente Reglamento.

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de parte, aquella persona que haya sido afectada o pueda ser potencialmente afectada por alguna de las materias establecidas en el Artículo 6 del presente Reglamento relacionadas a alguna 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 hacer las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o gremiados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.

Asimismo, podrán participar aquellas personas que desean colaborar en el procedimiento, en calidad de terceros coadyuvantes, suministrando información útil. 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.

Para la participación en el procedimiento de reclamos materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.”

Artículo 9.- Poder general y poder especial

Para la tramitación 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 II

PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 10º.-Canales para presentar reclamos

El usuario reclamante podrá presentar su reclamo ante PdP S.A. a través de los siguientes canales:

- a) Libro de Reclamaciones, disponible en el 1er Piso del Edificio Administrativo del Terminal Portuario Paracas.

Horario de atención: lunes a viernes de: 08:00 a. m. a 13:00 p.m.
14:00 p.m. a 17:00 p.m.

- b) Por documento escrito en la Mesa de Partes de PdP S.A., ubicada en el 1er Piso del Edificio Administrativo del Terminal Portuario Paracas.



REG.ADM.01
REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE
RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

Horario de atención: lunes a viernes de: 08:00 a. m. a 13:00 p.m.
14:00 p.m. a 17:00 p.m.

c) Vía telefónica: A través del teléfono 01 708 4600 anexo 150.

Horario de atención: 08:00 a. m. a 13:00 p.m.
14:00 p.m. a 17:00 p.m.

d) Por la página web: A través del formulario virtual de recepción de reclamos habilitado en la página web de PdP S.A. (www.pdparacas.com.pe).

e) Por correo electrónico: A través del correo electrónico reclamos@pdparacas.com.pe, o recepcion@pdparacas.com.pe, o el que se difundida en la página web de PdP S.A.

En caso el usuario reclamante sea iletrado y desee presentar un reclamo presencialmente, éste deberá ser validado por dicho usuario con su huella dactilar. Todos los medios y canales de recepción de reclamos serán continuamente detallados y actualizados en la página web de PdP S.A.

Artículo 11º Dependencias Resolutivas

La Gerencia Comercial de PdP S.A es la dependencia encargada de resolver los Reclamos en primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de Reclamos de Usuarios, conforme lo establece el artículo 7 del Reglamento de OSITRAN.

El Tribunal es la entidad competente para resolver en segunda y última instancia administrativa los recursos de apelación interpuestos por los Usuarios. Dicho procedimiento se rige por lo dispuesto en la Sección tercera del Capítulo 2 del Título III del Reglamento de Atención de Reclamos del OSITRAN.

Artículo 12º.- Requisitos para la presentación de Reclamos

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

- a) La instancia u órgano resolutivo al que va dirigido el reclamo.
- b) Nombres y apellidos completos del usuario reclamante o razón social de ser el caso, así como su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte, Registro Único de Contribuyentes, según corresponda).
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere, así como los documentos que acrediten su representación.
- 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 usuario reclamante.

- h) Lugar, fecha y firma del usuario reclamante. En caso de no saber firmar, bastará la huella digital.

Para el caso de los reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del literal c) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo. En el caso que el reclamo sea presentado mediante formulario, se exceptúa el requisito consignado en el literal d)

Artículo 13º.- Obligatoriedad de recibir de Reclamos

PdP S.A. está obligado a recibir todos los reclamos que le presenten. En caso que éstos no cumplan con los requisitos indicados en el artículo 12, se procederá con lo dispuesto en el artículo 14 del presente Reglamento.

En los casos en los que se advierta que, por error u omisión, la materia indicada por el usuario reclamante no guarde correspondencia con el contenido de su reclamo, PdP S.A. encauzará el procedimiento conforme a la materia que corresponda, en concordancia con lo establecido en el artículo 86 del TUO de la LPAG.

Artículo 14º.- Verificación de requisitos y admisibilidad del Reclamo

Una vez que se haya verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 12 del presente Reglamento, se derivará el reclamo a la Gerencia Comercial de PdP S.A., consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, PdP S.A. anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante, PdP S.A., dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo, solicitará la subsanación de algún requisito incumplido.

El usuario reclamante 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 plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de recepción de la subsanación por dicha instancia.

Artículo 15º.- Difusión

PdP S.A. informará a sus usuarios obligatoriamente lo siguiente:

- a) El procedimiento que debe seguirse para la interposición de reclamos y recursos impugnatorios, así como los plazos para su presentación y resolución.
- b) Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos impugnatorios y quejas.
- c) La relación de dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios reclamantes.
- d) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.

- e) La obligación de los usuarios reclamantes de realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del mismo.
- f) Los formularios o formatos de presentación de reclamos y recursos aprobados por OSITRAN y dónde obtenerlos.
- g) El lugar dónde recabar el texto completo del presente reglamento, del reglamento de atención de reclamos y solución de controversias del Ositran y del flujograma del procedimiento, así como el enlace de la página web de PdP S.A. donde descargarlos.

La difusión de información sobre el procedimiento de reclamo por parte de PdP S.A., se realizará:

- a) De forma verbal a través del personal de sus oficinas administrativas.
- b) A través de su página web (www.pdparacas.com.pe)
- c) Mediante carteles y afiches de orientación ubicados en lugares visibles y notorios de la Oficina de Atención al Usuario

Artículo 16º.- Plazo para la presentación o interposición de Reclamos

Los Usuarios tendrán un plazo máximo de sesenta (60) días para presentar o interponer el Reclamo, el cual se contará a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al Reclamo o que éstos sean conocidos, y a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la factura o de su cancelación.

Artículo 17º.- Declaración de Improcedencia de Reclamo

Se declarará improcedente el Reclamo en los siguientes casos:

- a. Cuando quien interpone el Reclamo carezca de interés legítimo;
- b. Cuando no exista relación 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 16 del presente Reglamento.
- f. Cuando el objeto del Reclamo no se encuentre contemplado entre los supuestos del artículo 6 del presente Reglamento.

Artículo 18º.- Plazo máximo de resolución del Reclamo

PdP S.A. se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación o desde su subsanación (en caso los usuarios reclamantes hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en el artículo 12 del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del mismo).

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

Sin perjuicio de todo lo anterior, PdP S.A. podrá resolver en el momento aquellos reclamos que considere sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal.

Si dentro del plazo correspondiente, PdP S.A. no hubiera emitido pronunciamiento, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto a favor del usuario reclamante, quien podrá solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes.

La resolución de primera instancia debe contener expresamente (i) los recursos impugnatorios que pueden ser presentados por parte del usuario reclamante, (ii) el órgano ante el cual deben presentarse, y, (iii) el plazo para interponerlos; de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24º del TUO de la LPAG.

Artículo 19.- Fundamentación de las Resoluciones

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

CAPITULO III

MEDIOS IMPUGNATORIOS

Artículo 20º.- Requisitos para la interposición de 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 y contra los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
- b. Que señalen la resolución que se impugna.
- c. Que cumplan con los requisitos previstos en el artículo 21 para el recurso de reconsideración.
- d. Que cumplan con los requisitos previstos en el artículo 23 para el recurso de apelación.
- e. 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.

Artículo 21º.- Recurso de Reconsideración

Contra la resolución emitida por PdP S.A. procederá la interposición de recurso de Reconsideración dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. El recurso de Reconsideración se interpondrá ante la dependencia que resolvió el Reclamo, y deberá sustentarse en nueva(s) prueba(s).

Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 22º.- Plazo para resolver el recurso de Reconsideración

El plazo para resolver el recurso de Reconsideración es de veinte (20) días, contados a partir del día siguiente de su presentación.

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

Artículo 23º.- Recurso de Apelación

El usuario podrá interponer el recurso de apelación cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia Comercial de PdP S.A.

Procede la 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

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia Comercial de PdP S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida.

Artículo 24º.- Elevación del Expediente de Apelación

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

Artículo 25º.- Presentación de Quejas

Los usuarios reclamantes podrán interponer una Queja ante el Tribunal, 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 acuerdo con el artículo 143 del TUO de la LPAG.

Recibida la Queja, el Tribunal correrá traslado de la misma a PdP S.A. 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 no es impugnable.

Artículo 26º.- Facilidades de Acceso a la Información

Los Usuarios reclamantes tienen derecho a conocer en cualquier momento del procedimiento, el estado de la tramitación de su Reclamo, solicitando información dentro del horario de atención al público, sin pago alguno por tal concepto.

Artículo 27º.- Cumplimiento de las Resoluciones

PdP S.A deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber sido notificadas y, extraordinariamente, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, en caso exista necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al usuario reclamante, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

Asimismo, PdP S.A deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita el Tribunal en un plazo máximo de siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.

Artículo 28º.- Registro de Reclamos

De conformidad con el artículo 14° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, PdP S.A. tiene la obligación de llevar un registro físico de Reclamos y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

Los Reclamos se enumerarán de manera correlativa, indicándose su fecha de recepción, el nombre del usuario reclamante y la materia del Reclamo. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida.

Dicho registro deberá ser puesto en conocimiento del OSITRAN cuando este se lo requiera.

PdP S.A, está obligada a publicar en su página web, dentro del mes siguiente de haberse adoptado, todo acto administrativo que resuelva reclamos.

Artículo 29º.- Conservación del expediente

Los expedientes de Reclamos deberán conservarse por un periodo no menor de cuatro (04) años contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento.

En caso que el OSITRAN solicite la remisión de expedientes de Reclamos, se deberán remitir en un plazo de tres (03) días hábiles.

Artículo 30º.- Conciliación

En cualquier estado del procedimiento de Reclamo, PdP S.A. podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al usuario reclamante, siempre y cuando el Reclamo verse sobre derechos

disponibles. En esta situación el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo.

En caso de llegarse a un acuerdo, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado siempre por el Tribunal en la sesión inmediata, a fin de verificar si está arreglado a derecho y versa sobre derechos disponibles.

Artículo 31º.- Audiencia de Informe Oral

El usuario reclamante podrá solicitar Audiencia para Informe Oral al momento de interponer su escrito de reclamo.

PdP S.A. notificará de su decisión debidamente motivada de conceder o no el informe oral, siendo dicha resolución inapelable. La citación para la audiencia oral deberá ser notificada al usuario reclamante con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a su realización.

En la Audiencia se le concederá al usuario reclamante un máximo de veinte (20) minutos para exponer los puntos más relevantes de su reclamo y para responder las preguntas que surgieran de su exposición. Este acto tiene carácter de público y podrá ser grabado, celebrándose a la hora señalada en la notificación.

Artículo 32º.- Aclaración y Rectificación de Resoluciones

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

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

Artículo 33º.- Notificaciones

Toda notificación deberá practicarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión de la resolución, en las modalidades que se indican a continuación:

- a) Personal: La notificación personal se efectuará en el domicilio señalado por el usuario reclamante al momento de la presentación del reclamo o en el que éste indique durante el trámite del procedimiento. En dicho acto se entregará copia del documento a notificar, señalando la fecha y hora de su realización, así como el nombre y firma de la persona que recibe la notificación. La notificación personal, se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, y de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, el acto podrá efectuarse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario reclamante. En el caso de no encontrar al usuario reclamante u otra persona en el domicilio señalado, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en que se hará efectiva la siguiente notificación. Si durante la segunda

visita tampoco pudiera entregar directamente la notificación, se procederá con la notificación debajo de la puerta, dejando constancia de ello en un acta.

- b) Correo electrónico: El usuario reclamante podrá solicitar que la notificación de los actos administrativos referidos a su reclamo se realice a la cuenta de correo electrónico que éste indique al momento de la presentación del reclamo. En este caso, se deberá contar con la autorización expresa de dicho usuario acerca de esta modalidad de notificación. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario reclamante se entiende válidamente efectuada cuando se reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el mencionado usuario o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida.

- c) Por Publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley, en los supuestos establecidos en el artículo 23° del TUO de la LPAG

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO

Los reclamos, recursos y quejas presentados dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento no estarán sujetos al pago de derechos de ningún tipo.

SEGUNDA. - VIGENCIA

El presente Reglamento entrará en vigor a partir del día siguiente de aprobación por parte de OSITRAN, en cuyo momento se procederá a su publicación en la página web de PdP S.A