

**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 de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, modificado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, en adelante el “Reglamento de OSITRAN”. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos interpuestos por los usuarios del tramo vial Nuevo Mocupe – Zaña – Cayaltí – Oyotún.

**Artículo II. – NORMAS APLICABLES SUPLETORIAMENTE**

La tramitación de los reclamos que se presenten ante Concesión Vial Valle del Zaña S.A. en adelante “CONCESIÓN”, deberán ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de OSITRAN, la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444), el Código Procesal Civil (Decreto Legislativo No.768), la Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley No. 26917), su Reglamento (Decreto Supremo No. 044-2006-PCM) y su modificatoria (Decreto Supremo No. 057-2006-PCM), sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

**Artículo III. – PRINCIPIOS APLICABLES**

Los procedimientos de atención de reclamos tienen carácter público y se regirán por los principios contenidos en el Reglamento de OSITRAN y en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, siendo responsabilidad de la CONCESIÓN y OSITRAN, velar por el cumplimiento de estos principios.

## **CAPITULO PRIMERO SUJETOS DEL RECLAMO**

### **Artículo 1º. – SUJETO DEL RECLAMO**

Se entenderá como sujeto del reclamo, a los usuarios intermedios o finales (personas naturales o jurídicas definidas según el Anexo del Reglamento de OSITRAN con capacidad procesal y legítimo interés, que interpone un reclamo o participa en un procedimiento de reclamo ante la CONCESIÓN sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4º del presente Reglamento.

Para estos efectos, se entenderá por usuario a la persona natural y/o jurídica que utiliza la infraestructura del tramo vial Nuevo Mocupe – Zaña – Cayaltí – Oyotún en calidad de:

- a) Usuarios finales: (i) 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 OSITRAN y (iii) Los dueños de carga.
- b) Usuarios intermedios: 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.

### **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 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 como reclamos los siguientes:

- a. Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, los cuales deberán realizarse de acuerdo a lo establecido en el contrato de concesión del tramo vial Nuevo Mocupe – Zaña – Cayaltí – Oyotún, celebrado el 30 de Abril del 2009 entre la CONCESIÓN y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante "CONTRATO DE CONCESIÓN").
- 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 la CONCESIÓN, 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 la CONCESIÓN, 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 la CONCESIÓN.
- 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 la CONCESIÓN se determinará de conformidad con el CONTRATO DE CONCESIÓN, el Código Civil Peruano y las demás normas que pudiesen resultar aplicables. En ningún caso la CONCESIÓN 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**

La CONCESIÓN 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. – LUGARES Y HORARIOS PARA PRESENTAR RECLAMOS**

Los reclamos se presentarán ante el administrador de la unidad de peaje, en horario de oficina, de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y sábados de 8:00 a medio día.

#### **Artículo 7º. – DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS**

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es el administrador de la unidad de peaje o quien esté designado para tal efecto por la Gerencia General de la CONCESIÓN.

#### **Artículo 8º.- DIFUSIÓN**

La CONCESIÓN 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 la CONCESIÓN, 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 la dirección electrónica 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 9º. – FORMA DE INTERPONER RECLAMOS**

La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en la unidad de peaje.

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

### **Artículo 10º. – 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 identificación y precisión del reclamo.
- f. Fundamentos de hecho y de derecho del reclamo.
- 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.

## **CAPITULO QUINTO TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS**

### **Artículo 11º. – OBLIGATORIEDAD DE RECIBIR LOS RECLAMOS**

La CONCESIÓN está obligada a recibir todos los reclamos que le presenten, salvo que éstos no cumplan con los requisitos indicados en el Artículo 10º, en cuyo caso se considerará como reclamo no presentado.

### **Artículo 12º. – 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 considerarán 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 el administrador de la CONCESIÓN, de conformidad con lo establecido en el Artículo 22º del Reglamento de OSITRAN, la realización de la audiencia en mención dependerá de la aprobación de la CONCESIÓN, teniendo esta decisión el carácter de inapelable.

### **Artículo 13º. – VERIFICACIÓN DE REQUISITOS**

El administrador de la unidad de peaje de la CONCESIÓN verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Artículo 10º del presente Reglamento y podrá devolver el reclamo, en caso éste carezca de alguno de los requisitos establecidos en el artículo antes referido, previa anotación de la observación correspondiente.

Sin perjuicio de lo indicado, dentro del plazo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo el Área Legal de la CONCESIÓN podrá evaluar el cumplimiento de los requisitos señalados en el Artículo 10º.

Si el usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (02) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, el reclamo se tendrá por no presentado e improcedente, devolviéndose de ser el caso, los documentos que hayan sido presentados. Esta decisión puede ser objeto de queja.

En caso cumpla con los requisitos establecidos en el presente reglamento, el reclamo será remitido a la instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos (02) días hábiles siguientes.

### **Artículo 14º. – REQUISITOS DE PROCEDENCIA DE LOS RECLAMOS**

La CONCESIÓN 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 12º 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 15º. – PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS**

El administrador de la CONCESIÓN 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, CONCESIÓN 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 la CONCESIÓN 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 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **Artículo 16º. – CONCILIACIÓN**

La CONCESIÓN 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 17º.- 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 18º. – RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

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

### **Artículo 19º. – PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN**

La CONCESIÓN 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 la CONCESIÓN omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo.

### **Artículo 20º. – 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 General de la CONCESIÓN 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 21º.- ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE EN APELACIÓN**

En caso el usuario presente un recurso de apelación, la CONCESIÓN 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 22º. – FUNDAMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES**

Las resoluciones expedidas por la CONCESIÓN, 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 General, 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 23º. – CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES**

La CONCESIÓN 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. Asimismo, la CONCESIÓN 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.

### **Artículo 24º.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA**

Conforme a lo establecido en el Artículo 61º del Reglamento 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 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, en los plazos previstos en la Ley 27444, al Tribunal de Solución de Controversias.

## **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 OSITRAN, el procedimiento de reclamo ante la CONCESIÓN 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 OSITRAN, la CONCESIÓN 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 29º.- CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES**

De conformidad con el artículo 13º del Reglamento de OSITRAN, la CONCESIÓN 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, la CONCESIÓN 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 135° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444).

**Segunda Disposición.-** Para la participación en los procedimientos destinados a la solución de reclamos de usuarios materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.

**Tercera Disposición.-** La CONCESIÓN cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

**Cuarta Disposición.-** Para todo lo no previsto en el presente Reglamento será de aplicación el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN.