



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 08 de noviembre de 2011

Nº 058-2011-CD-OSITRAN

Entidad Prestadora : Autopista del Norte S.A.C. (AUNOR)

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

### VISTOS:

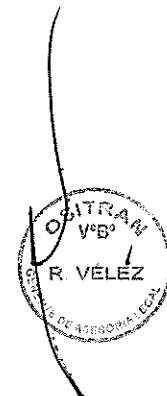
El Informe Nº 2341-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de AUNOR, así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

### CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, para garantizar la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la citada Ley reconoce, dentro de las atribuciones del OSITRAN, la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, asimismo, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nº 27332 modificada por la Ley Nº 27631, establece que la función normativa comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;



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

Página 1 de 3





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN<sup>1</sup>, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de junio de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, de acuerdo a lo previsto en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del citado Reglamento, las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el Proyecto de Adecuación de su respectivo Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, observando el plazo establecido, con fecha 07 de setiembre de 2011, mediante Carta N° AN-GG-C-11-293, AUNOR presentó al Regulador, el Proyecto de Adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, por Resolución de Gerencia de Supervisión N° 022-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de AUNOR. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 13 de setiembre de 2011, no recibiendo comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficio N° 4254-11-GS-OSITRAN, de fecha 10 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a AUNOR el Informe N° 2151-11-GS-OSITRAN, que contiene observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta N° AN-GG-C-11-361, AUNOR remitió a OSITRAN, el levantamiento de dichas observaciones;

Que, en el Informe de Vistos, la Gerencia de Supervisión recomienda al Consejo Directivo, la aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la AUNOR;

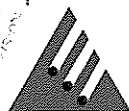
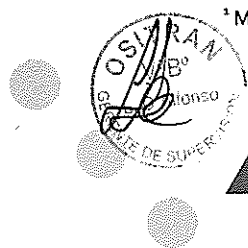
Por las razones expuestas, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 402 de fecha 07 de noviembre de 2011; en virtud a las facultades y funciones otorgadas por ley al Consejo Directivo de este Organismo Regulador, y sobre la base del informe de Vistos;

**SE RESUELVE:**

**Artículo.1.** Aprobar el Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Autopista del Norte S.A.C.

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

<sup>1</sup> Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN N° 034-2011-CD-OSITRAN.



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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



**Artículo.4.** Disponer que, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, difunda la presente Resolución y el Reglamento Aprobado en el Artículo 1, en el Portal Institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)). Asimismo, que realice las acciones necesarias para su publicación en el Diario Oficial El Peruano. El Reglamento aprobado entrará en vigencia al día siguiente de dicha publicación.

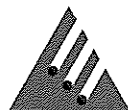
**Artículo.5.** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2341-11-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora, Autopista del Norte S.A.C.

**Artículo.6.** Disponer que la Gerencia de Supervisión, efectúe las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

**JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE**  
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD N° 24640-11

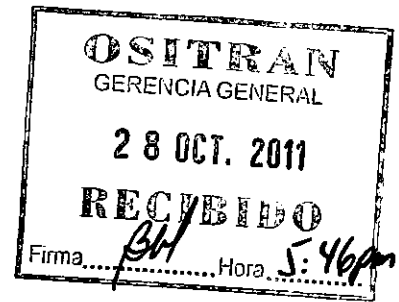
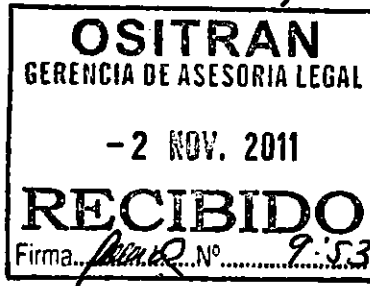


**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Página 3 de 3



6AL: vital resolució



**NOTA N° 1013-2011-GS-OSITRAN**

A : **Carlos Aguilar Meza**  
Gerente General

Asunto : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Autopista del Norte SAC

Referencia : Informe N° 2341-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 28 de octubre de 2011

Me dirijo a usted en relación al documento de la referencia, a través del cual se recomienda la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Autopista del Norte SAC (AUNOR).

Al respecto, sírvase encontrar adjunto a la presente, el Informe antes mencionado y el proyecto de Resolución para que el Consejo Directivo de OSITRAN apruebe, de considerarlo adecuado, el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de AUNOR, conforme lo establecido en el numeral 8) de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN

Atentamente,

**ERNESTO ORTIZ FARFÁN**  
Gerente Adjunto de Supervisión (e)

Adj.:  
Informe N° 2341-2011-GS-OSITRAN

ASI/bch  
REG-SAL-GS-11- 23968  
HR: 23115

CON LA CONFORMIDAD DE  
ESTE DESPACHO, PASE A CD,  
PARA APROBACIÓN.  
03. 11. 11.





**INFORME N° 2341-11-GS-OSITRAN**

A : **Ernesto Ortiz Farfán**  
Gerente Adjunto de Supervisión (e)

De : **Carlos Navarro Chávez**  
Jefe de Carreteras Centro y Norte

**Alberto Sevilla Indiveri**  
Supervisor Financiero I

Asunto : **Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Autopista del Norte S.A.C.**

Fecha : **28 de octubre de 2011**

**I. OBJETIVO**

1. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Autopista del Norte S.A.C (en adelante el Concesionario o AUNOR), empresa concesionaria de los Tramos Viales de la Red Vial N° 4: Pativilca – Santa – Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N, en cumplimiento a lo contemplado en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN.

**II. ANTECEDENTES**

2. Con fecha 18 de febrero de 2009, se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el Concedente) y la empresa concesionaria Autopista del Norte S.A.C, el Contrato de Concesión de los Tramos Viales de la Red Vial N° 4: Pativilca – Santa – Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N (en adelante, el Contrato de Concesión).
3. Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2009-CD-OSITRAN, del 15 de julio de 2009, el Consejo Directivo de OSITRAN, aprueba el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de AUNOR.
4. A través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN del 06 de junio de 2011, el Consejo Directivo aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento).
5. Mediante la Carta N° AN-GG-C-11-293, de fecha 07 de septiembre del 2011, remitida por AUNOR, la cual fue recibida por OSITRAN en la misma fecha, el Concesionario alcanza para su aprobación el proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en cumplimiento de lo dispuesto en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.



6. El Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de agosto de 2011, concluye que dado el vacío existente para la difusión y aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Empresas Prestadoras, se deben seguir los procedimientos señalados en los Artículos N° 47 y 48 del REMA (Reglamento Marco de Acceso) de OSITRAN.
7. Con fecha 31 de agosto de 2011, se aprobó la Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, a través de la cual se rectifican el inciso 5) del Artículo 12 y el Artículo 41 del Reglamento. Asimismo, se modifican la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria y se incluye una Quinta en el Reglamento.
8. A través de la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 022-2011-GS/OSITRAN, del 08 de septiembre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN autoriza la difusión del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de AUNOR en la página web del Regulador y el Concesionario, así como publicar la citada Resolución en el Diario Oficial El Peruano.
9. Luego de vencido el plazo de los 15 días hábiles de haberse difundido en la página web el referido proyecto de Reglamento, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN<sup>1</sup> no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.
10. Mediante el Oficio N° 4254-2011-GS-OSITRAN del 10 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario las observaciones al proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios contenidas en el Informe N° 2151-11-GS-OSITRAN.
11. Con fecha 19 de octubre de 2011, mediante la Carta N° AN-GG-C-11-361, AUNOR remitió las subsanaciones a las observaciones realizadas por el Regulador.

### III. MARCO LEGAL

12. Las Disposiciones Transitorias y Complementarias del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN, señala lo siguiente con respecto a la adecuación que deben realizar a sus Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos las Empresas Prestadoras, así como su aprobación por parte de las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal:

#### **"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS**

##### **PRIMERA**

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

<sup>3</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN, del 10 de enero de 2007, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009.



El presente reglamento entrará en vigencia en la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano y rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la misma.

(...)

#### **CUARTA**

Las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación, a la presente norma, de sus respectivos Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de sesenta (60) días contados a partir de la publicación de este Reglamento.

#### **QUINTA**

En coordinación con la Gerencia de Asesoría Legal, la Gerencia de Supervisión regulará:

- a) El procedimiento de aprobación de los "Proyectos de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentados por las Entidades Prestadoras, a fin de asegurar la participación de los usuarios e interesados conforme a las disposiciones contenidas en el D.S. N° 001-2009-JUS.
- b) El procedimiento de aprobación de los proyectos de adecuación a la presente norma de los Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras."

13. Asimismo, el Artículo 12° del Reglamento, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

#### **"Artículo 12.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras**

*Sin perjuicio de la obligación que tiene de cumplir estrictamente con todas las disposiciones de la presente norma, toda Entidad Prestadora deberá contar con un Reglamento de Atención de Reclamos.*

*Las reglas que adopte la Entidad Prestadora no podrán contradecir las disposiciones de este reglamento, las que se incorporan automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la Entidad Prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor del usuario que las aquí previstas.*

El Reglamento de cada Entidad Prestadora, deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. La dependencia responsable de atender los reclamos
2. Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento.
3. El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.
4. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.
5. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que de manera ordinaria no podrá ser mayor de tres (3) días.
6. Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición.



14. De otro lado, en el Artículo 37º del Reglamento, se indican las maneras y medios por los que se puede interponer un reclamo y los requisitos mínimos que debe contener éste para poder ser tramitado:

**"Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo**

- 1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora.

Asimismo, el OSITRAN podrá implementar a través de su página Web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva Entidad Prestadora la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento. Este plazo comenzará a computarse desde el día en que la Entidad Prestadora reciba el reclamo por parte del OSITRAN

- 2.- Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

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

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

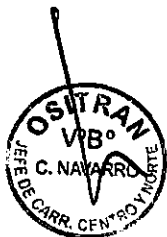
15. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN<sup>3</sup>, establece como una de las Funciones Generales del Consejo Directivo de OSITRAN, la aprobación u observación del Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora, así como sus modificaciones:

**"Funciones Generales:**

(...)

- 8 Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora respectivamente , así como sus modificaciones

(...)"





#### IV. ANÁLISIS

16. Según lo estipulado en el Reglamento, el presente informe evaluará lo siguiente:
- A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario.
  - B. Evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por AUNOR.

##### A. Oportunidad de presentación de la Información remitida por el Concesionario

17. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-11-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de junio; mediante la Carta N° AN-GG-C-11-293, de fecha 07 de septiembre de 2011, el Concesionario presentó al Regulador el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, según la siguiente información:

**Tabla N° 1. Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Autopista del Norte SAC**

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
Carta N° AN-GG-C-11-293	07/09/2011	Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	09/09/2011

Fuente: Carta N° AN-GG-C-11-293 de AUNOR  
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

18. Como se puede apreciar a partir de la información contenida en la Tabla N° 1, el Concesionario ha cumplido con presentar el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo de 60 (sesenta) días, contados desde la fecha de publicación del Reglamento en el Diario Oficial "El Peruano", la cual fue el 11/06/2011, según la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria.
19. De la misma manera, como se puede apreciar en la Tabla N° 2 que se muestra a continuación, DEVIANDES cumplió con remitir el levantamiento de las observaciones dentro del plazo diez (10) días hábiles señalado en el Oficio N° 4254-11-GS-OSITRAN:

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

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para levantamiento de observaciones
Carta N° AN-GG-C-11-361	19/10/2011	Levantamiento de Observaciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	26/10/2011

Fuente: Carta N° AN-GG-C-11-361  
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.



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

20. El Artículo 12º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario. Sobre el particular, se ha verificado que el proyecto de adecuación del Reglamento de Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. contenga dicha información.
21. Al respecto, en la Tabla N° 2 se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte del Concesionario, a partir del contenido del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado.

**Tabla 3. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo a lo establecido en los Artículos 12 y 37**

Obligación	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reglamento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos. (Art. 12º)	Conforme	6º
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el Artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12º)	Conforme	9º
a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37º)	Conforme	9º
b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37º)	Conforme	9º
c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37º)	Conforme	9º
d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37º)	Conforme	9º
e) La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37º)	Conforme	9º
f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37º)	Conforme	9º
g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37º)	Conforme	9º
h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37º)	Conforme	9º
i) Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37º)	Conforme	9º
3) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o	Conforme	11º



que éstos sean conocidos. (Art. 12º)		
4) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días. (Art. 12º)	Conforme	17º
5) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de tres (3) días. (Art. 12º)	Conforme	25º
6) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12º)	Conforme	18º y 20º

Fuente: Carta Nº AN-GG-C-11-293 (Proyecto de Reglamento de Reclamos – AUNOR)  
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

22. Como se ha podido apreciar en la Tabla 3, el Concesionario ha cumplido con incluir en la adaptación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, los requisitos mínimos requeridos en los Artículos 12º y 37º del Reglamento de OSITRAN.
23. Por otro lado, se ha verificado que el Concesionario ha colocado en el Artículo 8º de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, la posibilidad de interponer un reclamo mediante su página web, correo electrónico o vía telefónica, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 37º del Reglamento.
24. Adicionalmente, se observó que el título del Reglamento del Concesionario se encuentra correctamente redactado conforme lo establecido en la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de OSITRAN, como se muestra a continuación:

**“Reglamento de Atención y Solución de  
Reclamos de Usuarios**

**Concesión Red Vial 4  
Pativlica-Santa-Trujillo y  
Puerto Salaverri-Empalme R01N”**

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

- Buena Fe en los Procedimientos
- Celeridad, Igualdad de Trato y No Discriminación
- Oportunidad
- Presunción de Veracidad
- Primicia de la Realidad
- Responsabilidad
- Eliminación de exigencias costosas
- Transparencia.



26. También se constató que en el Artículo 3.- *Materia de los reclamos*, se incluyó las mismas que se listan en el Artículo 33º del Reglamento de OSITRAN, las cuales se refieren a reclamos relacionados con:



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

27. Se pudo constatar que el Concesionario ha añadido en el "Artículo 17º.- Plazo máximo para resolver los reclamos" de su Reglamento, los nuevos plazo para la resolución de los reclamo, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 41º del Reglamento de OSITRAN, el cual señala lo siguiente:

**"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la resolución**

1.- La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos."

(el subrayado es nuestro)

28. Asimismo, se constató que el Concesionario ha considerado en el Artículo 19º.- plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración" de su Reglamento, un plazo de veinte (20) días para resolver las Reconsideraciones y de no pronunciarse en dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo, conforme lo contemplado en el Artículo 26º del Reglamento de OSITRAN:

**"Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo.**

La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.

(...)

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

(el subrayado es nuestro)

29. De la misma manera, se apreció que el "Artículo 20º.- Recurso de Apelación" quedó redactado de la siguiente manera, de acuerdo a lo requerido en los Artículos 57º y 58º del Reglamento de OSITRAN:

**"Artículo 18º.- Recurso de apelación**

Procede la apelación cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro derecho; 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 General de AUNOR en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida."



**V. CONCLUSIÓN**

30. De conformidad con la evaluación realizada al proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de la Red Vial N° 4: Pativilca – Santa – Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N, presentado por la empresa concesionaria Autopista del Norte S.A.C., esta Gerencia es de la opinión de otorgar opinión favorable al documento remitido.

**VI. RECOMEDACIONES**

31. Por la consideración antes anotada, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe el Proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria AUNOR.

Atentamente,

  
**ALBERTO SEVILLA INDIVERI**  
Supervisor Financiero I

  
**CARLOS NAVARRO CHÁVEZ**  
Jefe de Carreteras Centro y Norte

ASI/jbch  
REG-SAL-GS  
H.R.: 23115

## **RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO**

**Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN**

Lima, xx de octubre de 2011

**EMPRESA CONCESIONARIA:** Autopista del Norte S.A.C. (AUNOR)

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

### **VISTOS:**

El Informe Nº 2341-11-GS-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 28 de octubre de 2011, conteniendo la evaluación del Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria AUNOR, así como el proyecto de Resolución de aprobación del referido Reglamento.

### **CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma de creación de OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación de OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 02-2004-CD-OSITRAN se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias" y con Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN se modificó dicho Reglamento y se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN" y con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación de la Resolución No. 019-2011-CD-OSITRAN, el día 11 de junio de 2011, en el diario oficial "El Peruano";

Que, con fecha 07 de septiembre del 2011, se presentó la Carta N° AN-GG-C-11-293 de la empresa concesionaria AUNOR, remitiendo el Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Oficio N° 4254-11-GS-OSITRAN de fecha 10 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 2151-11-GS-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones a su Proyecto de adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Que, con fecha 19 de octubre de 2011, se presentó la Carta N° an-gg-c-11-361 de la empresa concesionaria AUNOR, remitiendo el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Informe N° 2341-11-GS-OSITRAN, de fecha 28 de octubre de 2011, la Gerencias de Supervisión, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación, del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria DEVIANDES;

**POR LO EXPUESTO** y en base al análisis contenido en el Informe N° 2341-11-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° xxx-2011-CD de fecha xx de octubre de 2011;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo.1.** Aprobar el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Autopista del Norte S.A.C.", en base al Informe N° 2341-11-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2.** Disponer que la empresa concesionaria Autopista del Norte S.A.C. difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos en su página web, desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano."

**Artículo 3.** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2341-11-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Autopista del Norte S.A.C.

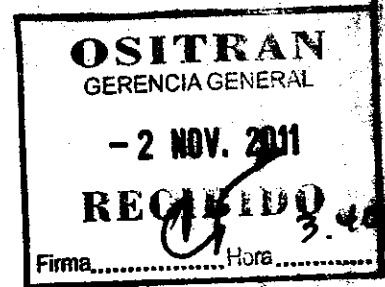
**Artículo 4.** Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN y el diario oficial "El Peruano" del Reglamento aprobado.

**Regístrese, Comuníquese y Publíquese.**

**JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE**  
Presidente del Consejo Directivo

**Rol. del PO.**





**NOTA Nº 2341-11-GS-OSITRAN**

**Para :** CARLOS AGUILAR MEZA  
Gerente General

**Asunto :** Revisión de proyecto resolutive que aprueban la propuesta de Adecuación del Reglamento de Asociación y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Autopista del Norte S.A.C.


**Referencia :** a) Nota Nº 1053-11-GS-OSITRAN  
b) Informe Nº 2341-2011-GS-OSITRAN

**Fecha :** 02 de noviembre de 2011

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

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

Atentamente,



**ROBERTO VELEZ SALINAS**  
Gerente de Asesoría Legal

REG. SAL. GNE Nº 24014-11

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de noviembre de 2011

Entidad Prestadora : Autopista del Norte S.A.C. (AUNOR)

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

### VISTOS:

El Informe Nº 2341-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de AUNOR, así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

### CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, para garantizar la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la citada Ley reconoce, dentro de las atribuciones del OSITRAN, la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, asimismo, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nº 27332 modificada por la Ley Nº 27631, establece que la función normativa comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN<sup>1</sup>, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de junio de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

<sup>1</sup> Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN Nº 034-2011-CD-OSITRAN.



Que, de acuerdo a lo previsto en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del citado Reglamento, las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el Proyecto de Adecuación de su respectivo Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, observando el plazo establecido, con fecha 07 de setiembre de 2011, mediante Carta N° AN-GG-C-11-293, AUNOR presentó al Regulador, el Proyecto de Adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, por Resolución de Gerencia de Supervisión N° 022-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de AUNOR. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 13 de setiembre de 2011, no recibándose comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficio N° 4254-11-GS-OSITRAN, de fecha 10 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a AUNOR el Informe N° 2151-11-GS-OSITRAN, que contiene observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta N° AN-GG-C-11-361, AUNOR remitió a OSITRAN, el levantamiento de dichas observaciones;

Que, en el Informe de Vistos, la Gerencia de Supervisión recomienda al Consejo Directivo, la aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la AUNOR;

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

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo.1.** Aprobar el Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Autopista del Norte S.A.C.

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

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

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



Diario Oficial El Sururo. El Reglamento aprobado entrará en vigencia a los sesenta días de dicha publicación.

Artículo 5. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2305 al CS ORBITAN a la Empresa Frutas y Hortalizas Asociada del Norte S.A.C.

Artículo 6. Disponer que la Gerencia de Supervisión, oficie los organismos reguladores con respecto al cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

Regístrese, Caséiquese y Publíquese.

**ALAN OSORIO MALLOS URCARTE**  
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sel PD:



# **REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS**

## **CONCESIÓN RED VIAL 4 PATIVILCA-SANTA-TRUJILLO Y PUERTO SALAVERRY – EMPALME R01N**

OCTUBRE DEL 2011

## **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 Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, “OSITRAN”), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos presentados por los usuarios de la Concesión Vial Pativilca-Santa-Trujillo.

### **Artículo II. – Base Legal**

El presente Reglamento se basa en las siguientes normas:

- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Ley N° 26917 – Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Ley N° 29571 – Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, modificatorias y 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 sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM – Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM – Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN – Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.

AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C, en concordancia con el numeral 8 del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, aplicará de manera supletoria las disposiciones de la Ley del Procedimiento Administrativo General en lo no previsto en el presente Reglamento ni en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

### **Artículo III. - Definiciones**

AUNOR.- AUTOPISTA DEL NORTE S.A.C., entidad prestadora que realiza, entre otras, las actividades de explotación del Servicio, la construcción de la infraestructura vial de los tramos viales de la concesión, y la conservación de los bienes de la concesión.

CONTRATO DE CONCESION.- Es el Contrato de Concesión de los tramos Viales de la Red Vial N° 4 (Pativilca-Santa-Trujillo y Salaverry-Empalme R01N), celebrado entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y AUNOR el 18 de febrero de 2009.

CPDC.- Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado mediante Ley N° 29571.

INFRAESTRUCTURA.- Es la Infraestructura vial del TRAMO VIAL, cuya explotación fue otorgada en concesión a AUNOR de acuerdo al Contrato de Concesión suscrito el 18 de febrero de 2009.

INDECOPI.- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual creado en 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868 y que tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores.

LPAG.- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

OSITRAN.- Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, de acuerdo a lo que dispone la Ley N° 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998.

RECLAMO.- Se entiende por reclamo a la solicitud que presenta cualquier USUARIO para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por AUNOR derivado de la explotación de la INFRAESTRUCTURA que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.

REGLAMENTO 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.

TARIFA.- Conforme a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN, es el monto de cada Vehículo Ligero o, en el caso de Vehículos Pesados, por cada eje, expresado en Nuevos Soles, que AUNOR está obligado a cobrar a los

USUARIOS por concepto de Peaje. Este monto incluye el IGV y otros tributos que puedan generarse.

TRAMO VIAL.- Corresponde al tramo vial Pativilca-Santa-Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N otorgado en concesión a AUNOR.

TRIBUNAL.- Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN encargado de resolver los RECLAMOS en segunda y última instancia administrativa, siendo sus resoluciones de carácter obligatorio y constituyen precedente vinculante en materia administrativa, cuando así lo establezca la resolución de manera expresa.

USUARIO.- Persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público en calidad de:

- a) Usuarios finales: son (i) Aquellos que utilizan de manera final los Servicios prestados por AUNOR o por los usuarios intermedios en el TRAMO VIAL; (ii) los pasajeros que sean transportados por el TRAMO VIAL; y, (iii) los dueños de la carga que sea transportada por el TRAMO VIAL.
- b) Usuarios intermedios: son las personas naturales o jurídicas que utilizan el TRAMO VIAL para brindar servicios de transporte de carga o pasajeros, o vinculados a esta actividad y, en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros.

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuya en el REGLAMENTO OSITRAN.

#### **Artículo IV. – Principios aplicables**

Los procedimientos de atención de RECLAMOS se regirán por los principios del procedimiento administrativo contenidos en el Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG. En el caso de los procedimientos de reclamos de USUARIOS bajo la protección del CPDC, se aplicarán los principios recogidos en los Artículos 2° y 64° de dicho dispositivo normativo.

Sin perjuicio de lo anterior, resultarán aplicables especialmente los siguientes principios:

1. Buena fe en los procedimientos.
2. Celeridad.
3. Igualdad de trato y no discriminación.
4. Oportunidad.
5. Presunción de veracidad.
6. Primacía de la realidad.
7. Responsabilidad.
8. Eliminación de exigencias costosas.
9. Transparencia.



Es responsabilidad de AUNOR y OSITRAN velar por el cumplimiento de estos principios.

## **CAPÍTULO PRIMERO**

### **DEL SUJETO DEL RECLAMO**

#### **Artículo 1º. – Sujetos que intervienen en calidad de Parte**

Se entenderá como sujeto del reclamo al USUARIO, con capacidad jurídica y legítimo interés, que interpone un RECLAMO ante AUNOR sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4º del presente Reglamento.

Asimismo, 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 les otorguen poder para ello.

Se excluye del ámbito del presente Reglamento todo lo concerniente a las controversias que surjan entre las entidades prestadoras, así como aquellas que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso, las cuales serán resueltas conforme a lo dispuesto en el REGLAMENTO OSITRAN.

#### **Artículo 2º. – Poder general y poder especial**

Para la tramitación ordinaria de un reclamo y para las demás actuaciones que no se encuentren expresamente comprendidas en el párrafo siguiente se requiere poder general, el cual se formalizará mediante carta poder simple.

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

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS**

#### **Artículo 3º. – Materia de los reclamos**

Los USUARIOS podrán presentar RECLAMOS en los siguientes casos:



- a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los TARIFAS, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN..
- b) Reclamos referidos al condicionamiento de la atención del RECLAMO (formulado por el USUARIO) al pago previo de la retribución facturada por AUNOR.
- c) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de AUNOR, conforme con los parámetros establecidos en el CONTRATO DE CONCESIÓN.
- d) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de AUNOR..
- e) Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por AUNOR a sus USUARIOS, respecto de las TARIFAS o Precios de los servicios brindados por AUNOR o condiciones de dichos servicios, o información defectuosa.
- f) 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 AUNOR.

La existencia o ausencia de responsabilidad por parte de AUNOR se determinará de conformidad con el CONTRATO DE CONCESIÓN, el Código Civil Peruano y las demás normas que pudiesen resultar aplicables. En ningún caso AUNOR asumirá responsabilidad por actos propios de la víctima, actos de terceros y/o por eventos que califiquen como caso fortuito o fuerza mayor. En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a AUNOR probar que estos se brindaron conforme las exigencias del CONTRATO DE CONCESIÓN y el ordenamiento legal vigente.

Se excluyen del ámbito de este Reglamento:

- a) Los reclamos de usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.
- b) Las controversias que versen sobre el acceso, uso o explotación de INFRAESTRUCTURA no calificada como esencial.
- c) Los reclamos o controversias entre usuarios intermedios o finales.

En función de la naturaleza jurídica del asunto y conforme a sus respectivas competencias, corresponde al INDECOPI, a la instancia judicial o, de ser el caso, a la instancia arbitral, la resolución de las controversias y reclamos previstos en los literales señalados en el párrafo anterior.

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **ÓRGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS**

#### **Artículo 4º. – Instancias**

AUNOR actuará como primera instancia para la atención de RECLAMOS y resolverá los recursos de reconsideración que presenten los USUARIOS. El TRIBUNAL actuará como segunda instancia en los procedimientos para la atención de RECLAMOS en caso que los USUARIOS presenten recursos de apelación.

#### **Artículo 5º. – Lugares y horarios para presentar reclamos**

Los RECLAMOS se presentarán ante el administrador de la estación de peaje, ya sea en la estación de peaje de Fortaleza, Huarmey, Vesique o Virú, y alternativamente en las oficinas administrativas de AUNOR ubicadas en la Av. Larco N° 1301, Piso 21, Oficina 2103, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima. En el caso de las estaciones de peaje, los reclamos podrán ser presentados todos los días de la semana las veinticuatro (24) horas del día, mientras que la presentación de los reclamos en las oficinas administrativas deberá ser en horas de oficina, de lunes a viernes.

Adicionalmente, los USUARIOS podrán interponer sus reclamos por medio de la línea telefónica de atención al cliente de AUNOR [625-4500] o a través de la página web de AUNOR (<http://www.ohlconcesiones.com.pe/>). De igual forma, se recibirán y tramitarán los RECLAMOS presentados por los USUARIOS ante OSITRAN, conforme a lo indicado en el Artículo 8º del presente reglamento.

#### **Artículo 6º. – Dependencia encargada de resolver los reclamos**

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los USUARIOS en primera instancia es el Gerente General de AUNOR o quien ésta designe para tal efecto.

#### **Artículo 7º. – Difusión**

AUNOR informará a través de su página web (<http://www.ohlconcesiones.com.pe/>) y mediante carteles y afiches de orientación ubicados en las estaciones de peaje Fortaleza, Huarmey, Vesique y Virú colocados en lugares suficientemente visibles y notorios por los USUARIOS, lo siguiente:

- a) El procedimiento que debe seguirse para la presentación de RECLAMOS y recursos.
- b) Los requisitos para la presentación de RECLAMOS, recursos y quejas.



- c) La relación de dependencias competentes para la recepción y resolución de los RECLAMOS y recursos presentados por los USUARIOS, conforme al procedimiento interno que se lleva a cabo en AUNOR así como de los órganos vinculados a la resolución del procedimiento;
- d) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los RECLAMOS.
- e) La obligación de los USUARIOS de realizar el pago de los montos que no son materia del RECLAMO al momento de la interposición del mismo.

Asimismo, la difusión del procedimiento indicará, por lo menos, lo siguiente:

- a) Si se requiere formularios o formatos y dónde obtenerlos.
- b) El lugar dónde recabar el texto completo del presente reglamento y la dirección electrónica de dónde bajarlo.
- 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.

## **CAPÍTULO CUARTO**

### **DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS**

#### **Artículo 8º. – Forma de interponer reclamos**

La presentación del RECLAMO debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en las estaciones de peaje, cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento; o, a pedido expreso de parte, por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, los RECLAMOS podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el Libro de Reclamos y Sugerencias, por teléfono, correo electrónico o a través de la página web de AUNOR. Alternativamente, el USUARIO podrá hacer llegar un documento escrito a las estaciones de peaje y/o en las oficinas administrativas de AUNOR señaladas en el Artículo 5º del presente Reglamento. Este documento escrito, una vez recibido, se pegará en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la estación de peaje correspondiente.

Asimismo, los USUARIOS podrán presentar sus RECLAMOS mediante la página web de OSITRAN, los cuales serán derivados a AUNOR, quien emitirá su pronunciamiento dentro del plazo establecido en el Artículo 16º del presente Reglamento, el mismo que comenzará a computarse desde el día en que

AUNOR recibió por escrito el RECLAMO por parte de OSITRAN, en sus oficinas administrativas.

### **Artículo 9º. – Requisitos 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 y domicilio para hacer las notificaciones.
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere.
- d) Nombre y domicilio del reclamado.
- e) La indicación de la pretensión solicitada.
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante.
- h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar, bastará la huella digital.
- i) Copia simple del documento que acredite la representación.

Para el caso de los reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del literal i) 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).

Cuando interponga su RECLAMO por escrito, el USUARIO deberá presentar tantas copias del documento y sus anexos, como partes deban ser notificadas del procedimiento. Adicionalmente, el USUARIO presentará una copia en calidad de cargo, la que deberá ser sellada en la correspondiente mesa de partes de AUNOR, consignándose el día y la hora de presentación.

## **CAPÍTULO QUINTO**

### **DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS**

**Artículo 10º. – Recepción de los reclamos, subsanación de errores y admisión a trámite**

Una vez que se haya verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo anterior, la Mesa de Partes derivará el RECLAMO a la Gerencia General de AUNOR, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En aquellos casos en que dichos RECLAMOS carezcan de alguno de los requisitos señalados, la Mesa de Partes anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante ello, AUNOR, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el RECLAMO puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido, conforme lo establece el Artículo 13° del presente Reglamento.

#### **Artículo 11º. – Plazo para interponer los reclamos**

Los RECLAMOS podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o de conocido éste, si el USUARIO hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

#### **Artículo 12. – Notificaciones**

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que las partes hubieren señalado por escrito durante el procedimiento mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios. En caso que por cualquier motivo no se hubiere podido entregar la notificación, el notificador dejará constancia de este hecho y señalará la fecha y hora de una segunda visita, oportunidad en que se entregará la notificación personalmente o bajo la puerta, dejándose constancia de ello; de la descripción del inmueble, y los datos del notificador.

Las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico a solicitud del interesado siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito.

#### **Artículo 13º. – Verificación de requisitos**

Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 10° del presente Reglamento, la Gerencia General de AUNOR, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el RECLAMO deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el Artículo 10° del presente Reglamento. Si el USUARIO reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la Gerencia General de AUNOR tendrá por no presentado el reclamo y devolverá al USUARIO, de ser el caso, los documentos que presentó..

#### **Artículo 14°.- Conciliación**

AUNOR podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al USUARIO que ha interpuesto debidamente un reclamo, siempre y cuando el procedimiento verse sobre derechos disponibles.

Iniciada la conciliación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días hábiles, plazo en el que se deberá llegar a un acuerdo con el USUARIO.

En todos los casos en los que se llegue a un acuerdo con el USUARIO, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado por el TRIBUNAL en la sesión inmediata, con el fin de que se verifique si está arreglado a derecho y si versa sobre derechos disponibles.

#### **Artículo 15°.- Audiencia de Informe Oral**

EL USUARIO podrá solicitar Audiencia para Informe Oral al momento de interponer su escrito de reclamo.

AUNOR 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, con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a su realización.

En la Audiencia se le concederá al USUARIO 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 16°.- Declaración de improcedencia de los reclamos**

La Gerencia General de AUNOR podrá declarar la improcedencia del RECLAMO, poniendo fin al proceso, en los siguientes casos:

- a) Cuando el reclamante carezca de interés legítimo.
- b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo 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 11° del presente Reglamento.





- f) Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el Artículo 3° del presente Reglamento.

#### **Artículo 17º. – Plazo máximo para resolver los reclamos**

AUNOR 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 hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en el Artículo 10° 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, AUNOR resolverá en el momento aquellos RECLAMOS que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRIBUNAL.

Si dentro del plazo correspondiente, AUNOR no hubiera emitido pronunciamiento, se dará por entendido que el RECLAMO ha sido resuelto a favor del reclamante, pudiendo el USUARIO solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes.

#### **Artículo 18º. – Recurso de reconsideración**

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

#### **Artículo 19º. – Plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración**

AUNOR deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de su admisión a trámite.

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

#### **Artículo 20º. – Recurso de apelación**

Procede la apelación cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de



puro derecho; 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 General de AUNOR en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida.

#### **Artículo 21°. – Elevación del expediente de apelación**

En caso el USUARIO presente un recurso de apelación, AUNOR 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 22°. – Requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios**

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro de los plazos establecidos en el presente Reglamento; y, son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a) Que se interpongan contra los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
- b) Que se dirijan al órgano que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al TRIBUNAL;
- c) Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración;
- d) 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 de la apelación; y,
- e) Que se fundamente debidamente.

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

#### **Artículo 23°. – Fundamentación de las resoluciones**

AUNOR emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.

#### **Artículo 24°. – 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 de una resolución.

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

### **Artículo 25º. – Cumplimiento de las resoluciones**

AUNOR deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber sido notificadas y, extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días hábiles si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al USUARIO, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

Asimismo, AUNOR deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO**

**Artículo 26º.** – El procedimiento de RECLAMO es completamente gratuito y su tramitación no podrá ser supeditada a condición alguna.

**Artículo 27º.** – Únicamente los USUARIOS o sus representantes debidamente acreditados en el procedimiento y OSITRAN tendrán el derecho a ser informados sobre el estado del reclamo, en el momento y las veces que lo soliciten.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO**

### **SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS**

**Artículo 28º.** – De conformidad con el Artículo 14º del REGLAMENTO OSITRAN, AUNOR deberá llevar un registro físico de RECLAMOS por sede o establecimiento 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 reclamante y la materia del reclamo. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida.

Para efectos de los reclamos presentados por los USUARIOS del TRAMO VIAL, el registro estará constituido por los Libros de Reclamos y Sugerencias, disponibles en las estaciones de peaje, así como por el Registro Virtual de Reclamos de AUNOR, disponible en su página web.



**Artículo 29°.** –De conformidad con el Artículo 13° del REGLAMENTO OSITRAN, AUNOR 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, AUNOR deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

## **CAPÍTULO OCTAVO**

### **DEL ARBITRAJE**

**Artículo 30°.** – AUNOR y sus USUARIOS podrán acordar someter todo o parte de la controversia al arbitraje, siempre que se trate de derechos disponibles y que no exista interés público alguno, declarado así por el Cuerpo Colegiado de OSITRAN.

En tal caso y mientras no se desarrolle el reglamento y centro de arbitraje del propio OSITRAN, el procedimiento se llevará a cabo ante cualquier centro de arbitraje legalmente establecido, el cual no podrá admitir a trámite la demanda si no cuenta con la constancia del Cuerpo Colegiado de OSITRAN, declarando la inexistencia del interés público en la controversia.

La ejecución de estos laudos se realizará conforme al acuerdo de las partes, a lo que disponible el árbitro y a las leyes de arbitraje vigentes.

El sometimiento de la controversia al arbitraje es una excluyente de la vía administrativa, en consecuencia, no podrán presentarse ante el OSITRAN las controversias sometidas a arbitraje o los asuntos que ya hubieren sido resueltos mediante 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, computados conforme a lo dispuesto en el Artículo 133° de la LPAG.

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el Artículo 135° de la LPAG.

**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.-** AUNOR cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

**Cuarta Disposición.-** Los USUARIOS del servicio de AUNOR tienen derecho a utilizar la carretera, servicio de grúa, ambulancia y teléfonos de emergencia, ciñéndose a las normas pertinentes. Adicionalmente tienen derecho al uso de las pólizas de seguro contratadas para ese fin por AUNOR así como el uso de los servicios higiénicos en las estaciones de peaje.

Estos servicios serán dados a conocer mediante medios similares a los indicados en el Artículo 7° del presente Reglamento.

**Quinta Disposición.-** Para todo lo no previsto en el presente Reglamento y en la medida que resulte compatible, será de aplicación el REGLAMENTO OSITRAN.



**ANEXO No. 1**  
**MODELO DE FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**Concesión Red Vial N° 4 Pativilca-Santa-Trujillo**

**LIBRO DE RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS**

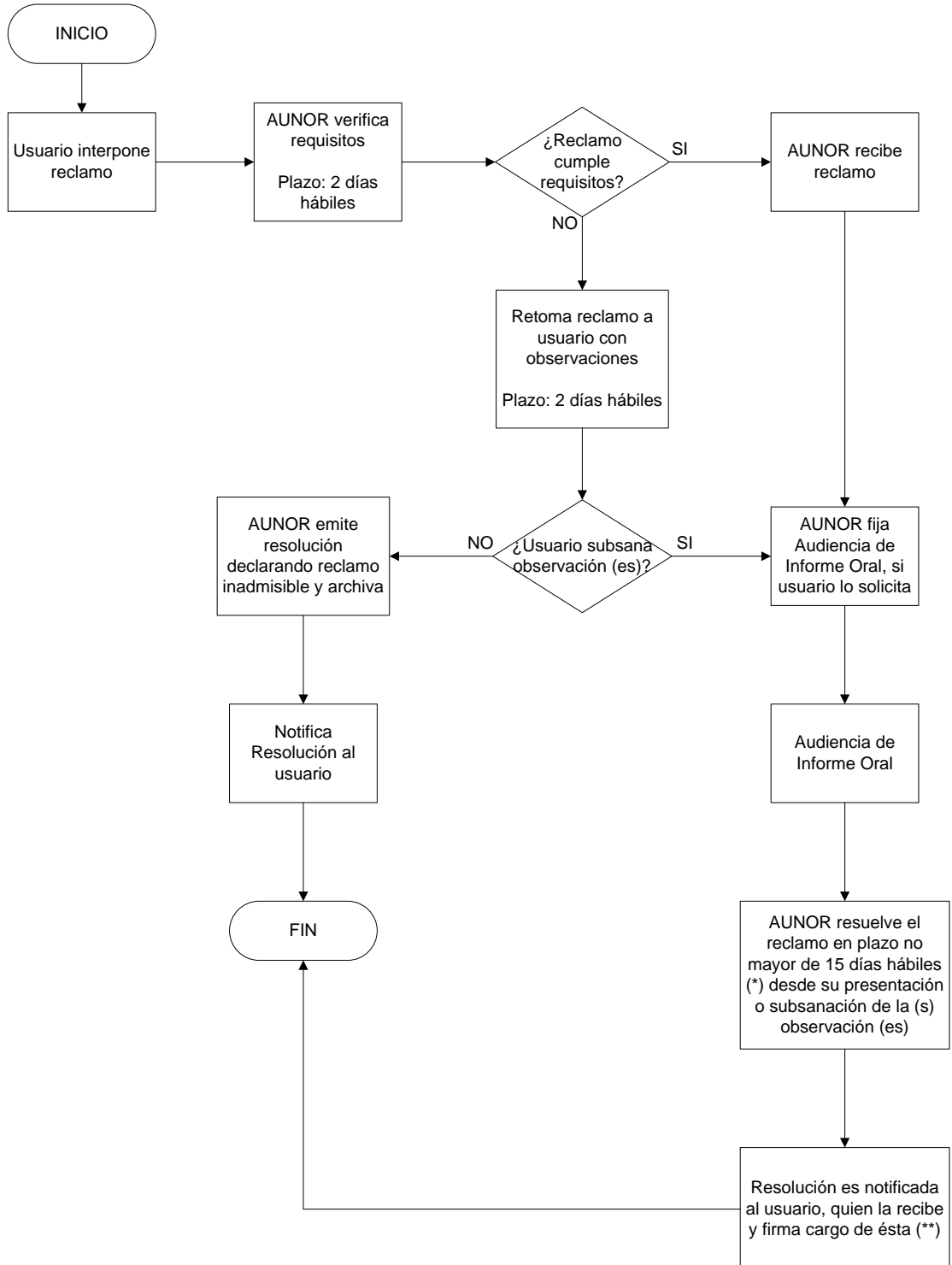
Estación de Peaje [CONSIGNAR ESTACIÓN]

Nombre y Apellido:	_____	Ficha Número:	_____
Razón Social:	_____	Fecha:	_____
Doc. Identidad:	_____	Recibido por:	_____
Dirección:	_____		_____
Correo Electrónico:	_____		_____
Teléfono:	_____		_____
Firma:	_____		_____
Reclamo o Sugerencia: Favor llenar con letra clara y legible.			
_____			
_____			
_____			
_____			
Observaciones			



## ANEXO No. 2 Flujograma del Procedimiento de Atención de Reclamos

Concesión Red Vial N° 4 Pativilca-Santa-Trujillo y Puerto Salaverry Empalme R01N



(\*) Para los casos complejos, el plazo puede extenderse hasta 30 días hábiles.

(\*\*) Si el usuario no está conforme, puede interponer recursos.