

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

DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C

**CONCESIÓN VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO:
PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y
LA OROYA – DV CERRO DE PASCO.**

AGOSTO 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 aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN y modificado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 76-2006-CD/OSITRAN. Tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos presentados por los usuarios de la Concesión Vial del Tramo 2 De IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro De Pasco.

Artículo II. – Normas aplicables supletoriamente

La tramitación de los reclamos que se presenten ante DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C. (en adelante "DEVIANDES") deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN y sus modificatorias; a la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444); al Código Procesal Civil (Decreto Legislativo No. 768); a 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), artículos 2º y 64º del Código del Consumidor, aprobado mediante Ley 29571 del 1 de setiembre de 2010 y demás normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo III. – 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 Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444), siendo responsabilidad de DEVIANDES y OSITRAN, velar por el cumplimiento de estos principios.

CAPITULO PRIMERO

DEL SUJETO DEL RECLAMO

Artículo 1º. – Sujeto del reclamo

Se entenderá como sujeto del reclamo, al usuario (persona natural o jurídica), con capacidad procesal y legítimo interés, que interpone un reclamo y/o tiene una controversia ante DEVIANDES sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4º del presente Reglamento.

Para estos efectos, son aplicables las siguientes definiciones:

- a) **Usuario:** La persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:
 - **Usuario intermedio:** Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros. Son ejemplos de usuarios intermedios: (i) las líneas aéreas, los agentes marítimos, los transportistas de carga o pasajeros, por ferrocarril o carretera o utilizando puertos. Este tipo de usuarios pueden ser operadores secundarios.
 - **Usuario final:** Aquel que utiliza de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios. Se considera usuario final, entre otros, a: los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura, los dueños de la carga.

- b) **Controversia:** El desacuerdo o conflicto de interés sobre asuntos de interés público, de hecho o de derecho del ámbito de competencia del OSITRAN que se suscite entre entidades prestadoras. También a aquellas que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso. La controversia podrá referirse a cualquier asunto vinculado con el contrato o mandato de acceso, su aplicación o interpretación; la prestación del servicio esencial; la forma de uso de la facilidad esencial o los efectos que se deriven de dicha prestación o forma de uso, entre otros. Los asuntos susceptibles de ser llevados a arbitraje deberán referirse exclusivamente a derechos disponibles.

- c) **Reclamo:** La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de

transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.



Artículo 2º. – Capacidad procesal

Tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes de la materia. Las personas jurídicas podrán presentar reclamos a través de sus representantes legales, debiendo acompañar copia de los respectivos poderes con la habilitación específica para representar en procedimientos administrativos.

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

También pueden participar como terceros coadyuvantes aquellas personas que no teniendo las calidades anteriores, deseen colaborar en el procedimiento, suministrando información útil al OSITRAN.

Artículo 3º. – 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 o ante el fedatario de OSITRAN.

CAPITULO SEGUNDO

DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

Artículo 4º. – Materia de los reclamos

Los usuarios podrán presentar reclamos en los siguientes casos:

- a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura, el cual deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión Vial del Tramo 2 De IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo Y La Oroya – Dv Cerro De Pasco, celebrado entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y DEVIANDES el 27 de setiembre de 2009 (en adelante "el Contrato de Concesión"). la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.



- b) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios de DEVIANDES, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.
- c) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo del OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de DEVIANDES,
- d) Reclamos relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda DEVIANDES en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios brindados por DEVIANDES.
- e) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- f) Reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público.

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

NOTA: El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada

CAPITULO TERCERO ORGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 5º. –Instancias

DEVIANDES 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 los Técnicos Administrativos de las estaciones de peaje de Corcona, Quilla y Casaracra, y las que en un futuro se habiliten. Alternativamente en las oficinas administrativas de DEVIANDES ubicadas en la Calle General Recavarren 103, Piso 5, Oficina 501, Miraflores, Lima. En el caso de las estaciones de peaje, los reclamos podrán ser presentados todos los días de la semana las 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 en el horario de 08:30 a 17:00 horas.

Artículo 7º. – Dependencia encargada de resolver los reclamos

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es la Gerencia General de DEVIANDES o quien ésta designe para tal efecto.



Artículo 8°.- Difusión

DEVIANDES deberá dar a conocer a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante carteles y/o afiches ubicados en cada una de las estaciones de peaje. Dicha información debe incluir la dependencia encargada de resolver los reclamos, los plazos del trámite, los requisitos para presentar reclamos y los medios impugnatorios que se pueden interponer contra las resoluciones que se expidan, así como sus correspondientes requisitos.

CAPITULO CUARTO

DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 9°. – 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, a través del formato preestablecido y cuyo modelo se adjunta como Anexo No. 1 del presente Reglamento. Alternativamente, el usuario podrá hacer llegar un documento escrito a las estaciones de peaje y/o en las oficinas administrativas de DEVIANDES señaladas en el Artículo 6° de este Reglamento, este documento escrito una vez recibido se pegara en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la estación de peaje correspondiente.

Adicionalmente, se podrá efectuar un reclamo por teléfono, vía correo electrónico ó a través de la página web de la empresa www.deviandes.com

Artículo 10°. – Requisitos para interponer reclamos

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

- a) Nombre y domicilio del reclamante;
- b) La designación de la dependencia de DEVIANDES ante quien se interpone;
- c) La identificación y precisión del reclamo;
- d) Firma u huella digital del usuario que presenta el reclamo o de su representante;
- e) Copia simple del documento que acredite la representación;
- f) Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante.
- g) Medios probatorios que el usuario que presenta el reclamo considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo (este requisito es facultativo del reclamante).

En aplicación del principio de informalismo contenido en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley No. 27444 y según lo dispuesto en el Artículo 25° del el



Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No.019-2011-CD/OSITRAN y sus modificatorias, DEVIANDES se encuentra facultada para no exigir el requisito señalado en los incisos e) y f) precedentes, si así lo estimase conveniente en casos particulares.

CAPITULO QUINTO

DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS

Artículo 11º. – Obligatoriedad de recibir los reclamos

DEVIANDES está obligada a recibir todos los reclamos que le presenten, aún cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el presente Reglamento, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo señalado en los siguientes Artículos.

Artículo 12º. – 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, ó desde que se tuvo conocimiento de la ocurrencia del hecho., se deben acreditar las causales por la cuales no pudo tomar conocimiento del hecho.

Artículo 13º. – Verificación de requisitos

La Gerencia General de DEVIANDES o su designado, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de recibido el reclamo deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el Artículo 10º 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 DEVIANDES expedirá resolución declarando inadmisibile el reclamo y ordenando su archivo.

Artículo 14º. – Declaración de improcedencia de los reclamos

DEVIANDES, además, 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 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; y,
- d) Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el artículo 4º del presente Reglamento.

Artículo 15º. – Plazo máximo para resolver los reclamos



DEVIANDES 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. Sin perjuicio de lo señalado dicho plazo se acortara en el caso haya habido precedentes de observancia obligatoria del Tribunal de Solución de Controversias del Ositran en tal sentido, DEVIANDES podrá extenderse hasta un plazo de treinta (30) días, atendiendo a la complejidad del reclamo.

Si dentro del plazo de quince (15) días hábiles mencionado en el párrafo precedente, DEVIANDES no emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.

Artículo 16º. – Recurso de reconsideración

Contra lo resuelto por DEVIANDES, 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 DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el usuario interponga el recurso de apelación correspondiente.

Artículo 17º. – plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración

DEVIANDES deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la presentación del mismo.

En caso DEVIANDES omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo negativo. Consecuentemente, el usuario reclamante podrá interponer recurso de apelación, para que este sea elevado y posteriormente resuelto por el Tribunal de Solución de controversias de OSITRAN.

Artículo 18º. – Recurso de apelación

Procede la apelación contra la resolución expresa o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de DEVIANDES en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución o desde que el usuario haga valer el silencio administrativo negativo.

Artículo 19º.- Elevación del expediente de apelación.

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



Artículo 20º.- 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 competente para concederlas o denegarlas;
- c) Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración; y,
- d) Que se fundamente debidamente.

En los casos en que el reclamo o el recurso de reconsideración hayan sido declarados inadmisibles por haberse interpuesto fuera de los plazos previstos, el usuario apelante deberá precisar las razones por las que se produjo la referida circunstancia, bajo apercibimiento de rechazarse la apelación.

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

Artículo 21º.- Fundamentación de las resoluciones

DEVIANDES emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.

21.1 Aclaración:

Antes de quedar firmes las resoluciones que emita DEVIANDES, se podrá solicitar la aclaración de un Resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido.

21.2 rectificación.

También en cualquier momento del trámite cuando se aprecie un error material o aritmético se podrá solicitar la rectificación de una Resolución.

En ambos casos, podrá ser declarada de oficio o a solicitud de partes

Artículo 22º.- Cumplimiento de las resoluciones

DEVIANDES deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haber sido emitidas. Asimismo, DEVIANDES deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas. En caso el Tribunal de Solución de Controversias fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días hábiles, salvo en aquellos casos en que el Tribunal de Solución de Controversias así lo determine de manera motivada.



De manera extraordinaria, el plazo para dar cumplimiento a las resoluciones por parte de Deviandes no deberá ser superior a quince (15) días si hay necesidad objetiva para ello.

Artículo 23º.– Agotamiento de la Vía Administrativa

Con la resolución emitida por el Tribunal de OSITRAN o cuando el administrado haga valer el silencio administrativo negativo según el artículo 53º del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN, quedará agotada la vía Administrativa a efectos de la interposición de las acciones judiciales correspondiente.

CAPITULO SEXTO

NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 24º. – El procedimiento de reclamo es completamente gratuito y no podrá ser supeditado a condición alguna.

Artículo 25º. – 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.

Artículo 26º. – 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. Las notificaciones así realizadas, deberán permitir la fijación de la constancia de recepción correspondiente en soporte físico, a fin de que se incorpore en el expediente.

CAPÍTULO SÉPTIMO

SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

Artículo 27º. – El Registro de Reclamos será llevado de acuerdo a lo siguiente:

1. Debe haber uno por cada sede y el mismo será replicado en la página web de la empresa. Dichos registros tienen carácter público.
2. Debe conservarse en un Libro en físico y de manera virtual.



3. Todo acto administrativo que resuelva reclamos será publicado en la página web de la empresa.
4. Se habilita el siguiente número telefónico 7174980 para asesoría y consulta sobre el modo de presentación de reclamos.
5. La empresa publicará en su página web el Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora y un flujograma del procedimiento de reclamos.

Artículo 28°.- De conformidad con el artículo 33° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN y sus modificatorias, DEVIANDES deberá conservar los expedientes de reclamos por un período mínimo de dos (2) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el mismo en el ámbito de DEVIANDES.

En caso OSITRAN solicite la remisión de algún expediente de reclamo, DEVIANDES 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, computados conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444).

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el artículo 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.- DEVIANDES cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

Cuarta Disposición.- Los usuarios del servicio de DEVIANDES 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 DEVIANDES 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 8°.

Quinta Disposición.- Las Entidades Prestadoras y los 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 del 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 del OSITRAN, declarando la inexistencia de interés público en la controversia.

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

El sometimiento de la controversia al arbitraje, es 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

Sexta Disposición.- Para todo lo no previsto en el presente Reglamento y en la medida que resulte compatible, 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 y sus modificatorias.

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

Desarrollo Vial de los Andes S.A.C - DEVIANDES

CONCESION VIAL DEL TRAMO 2 DE IIRSA CENTRO: PUENTE RICARDO PALMA – LA OROYA – HUANCAYO Y LA OROYA – DV CERRO DE PASCO.



REGISTRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Estación de Peaje: _____

Nombre y Apellido:	Ficha No.
Razón social:	
Documento de identidad	Fecha:
Dirección:	
Correo electrónico:	Recibido por:
Teléfono:	
Firma:	

Reclamo () o Sugerencia (): Favor llenar con letra clara y legible.

Observaciones

