

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

### **Concesionaria Peruana De Vías – COVINCA S.A.**

#### **Panamericana Sur: Ica – Frontera con Chile**

#### **Concesión del Tramo Vial desvío Quilca – desvío Arequipa (Repartición) – Desvío Matarani – desvío Moquegua – Desvío Ilo – Tacna – La Concordia**

#### **Artículo I.- Objeto del Reglamento**

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 N° 019-2011-CD-OSITRAN, por lo que será de aplicación supletoria en todo lo no regulado en el presente Reglamento.

Asimismo, el presente Reglamento establece las normas y procedimientos que rigen la atención y resolución de los reclamos que tengan origen en reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de COVINCA respecto de la Concesión del Tramo Vial desvío Quilca – desvío Arequipa (Repartición) – Desvío Matarani – desvío Moquegua – Desvío Ilo – Tacna – La Concordia.

#### **Artículo II.- Principios Aplicables**

Los principios que informan los procedimientos previstos en el presente reglamento son aquellos señalados en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444) que rigen los procedimientos administrativos.

#### **Artículo III.- Definiciones**

Para efectos del presente reglamento, se entenderá por:

- a) **Contrato de Concesión:** Al Contrato de Concesión del Tramo Vial Desvío Quilca - Desvío Arequipa (Repartición) – Desvío Matarani – Desvío Moquegua – Desvío Ilo – Tacna – La Concordia, suscrito entre COVINCA y el Estado peruano, a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- b) **La Carretera:** Al Tramo Vial Desvío Quilca - Desvío Arequipa (Repartición) – Desvío Matarani – Desvío Moquegua – Desvío Ilo – Tacna – La Concordia.
- c) **OSITRAN:** Al Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.



- d) Usuario intermedio: Al prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros.
- e) Usuario final: Al que utiliza de manera final los servicios prestados por COVINCA o por los usuarios intermedios.
- f) Controversia: Al 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 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.
- g) Reclamo: A 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 COVINCA.
- h) Libro de Reclamaciones: Al documento de naturaleza física o virtual que será provisto por COVINCA a los usuarios a efectos de que éstos puedan registrar sus reclamos sobre los motivos indicados en el artículo 6 del presente Reglamento.

## Capítulo I

### **Sujetos en el procedimiento**

#### Artículo 1.- Partes en el procedimiento

Son parte en el procedimiento ante COVINCA, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de usuarios intermedios o de usuarios finales.

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de partes, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por una actividad de explotación de la infraestructura de uso público bajo la competencia de OSITRAN, que posean un interés legítimo o un interés de incidencia colectiva en el procedimiento, a condición de que demuestren la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación y, en el caso de involucrarse intereses colectivos, la debida representatividad del tercero administrado para actuar en defensa de tales intereses. También lo podrán ser las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.

#### Artículo 2.- Representantes Legales



Las personas jurídicas podrán presentar reclamos a través de sus representantes legales para lo cual se requiere poder para representación en procedimientos administrativos, 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 fedatario del OSITRAN o ante notario público.

#### Artículo 3.- Intervención de abogados

Para la participación en los procedimientos y procesos destinados a la solución de reclamos de usuarios materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.

### Capítulo 2

#### **Órganos Competentes para resolver los reclamos**

##### Artículo 4.- Instancias

COVINCA 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 los usuarios presenten recursos de apelación.

##### Artículo 5.- Vía previa obligatoria

El trámite ante COVINCA constituye vía previa obligatoria para acudir al Tribunal de Solución de Controversias. No se admitirán reclamos de usuarios que no observen dicha vía previa.

##### Artículo 6.- Dependencia encargada de resolver los reclamos en COVINCA

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es la Gerencia de Operaciones de COVINCA o quien este designe para tal efecto.

### Capítulo 3

#### **Procedimiento de Solución de Reclamos de Usuarios**

##### Artículo 6.- Objeto del Procedimiento

El procedimiento de solución de reclamos tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante COVINCA, por la prestación de los servicios a los que está obligado de conformidad con el Contrato de Concesión.



El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de COVINCA.

De acuerdo con lo anterior, los usuarios podrán presentar reclamos en los siguientes casos:

- a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a COVINCA.
- b) Reclamos relacionados con el condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de COVINCA.
- d) 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 COVINCA, sus funcionarios o dependientes.
- e) Los reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de COVINCA.
- f) Los reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.

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

#### Artículo 7.- Forma de interponer reclamos

La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamaciones, disponible en las estaciones de peaje. Asimismo, el usuario podrá hacer llegar un documento escrito a las estaciones de peaje o por teléfono, correo electrónico o a través de la página web de COVINCA.

#### Artículo 8.- Lugar de interposición de los reclamos

Los reclamos se presentarán ante los Técnico Administrativos de las estaciones de peaje que existan a lo largo de la Carretera concesionada.

Alternativamente se podrá presentar los reclamos en las oficinas administrativas de COVINCA ubicadas en Av. Simón Bolívar F-52, 2º piso (frente al Estadio 25 de Noviembre), distrito de Moquegua, provincia de Mariscal Nieto, departamento de Moquegua. 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 8:00 a 12:00 am y de 2:00 a 5:00 pm; y sábados de 9:00 a 12:00 am.

## Artículo 9.- Requisitos para interponer reclamos

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.

## Artículo 10.- Verificación de requisitos

La Gerencia de Operaciones de COVINCA 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 9 precedente. 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 de Operaciones de COVINCA expedirá resolución declarando inadmisibles el reclamo y ordenando su archivo.

## Capítulo 4

### **Del Trámite de los Reclamos**

#### Artículo 11.- Gratuidad de los reclamos y recursos impugnatorios

Los reclamos y los recursos impugnatorios que se interpongan por los usuarios son gratuitos.

#### Artículo 12.- Obligatoriedad de recibir los reclamos

COVINCA 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.

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 13.- 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 a reclamos, ó desde que se tuvo conocimiento de la ocurrencia del hecho, en éste último caso, se deben acreditar las causales por las cuales no pudo tomar conocimiento del hecho.

#### Artículo 14.- Declaración de Improcedencia de los reclamos

COVINCA, podrá declarar la improcedencia del reclamo, poniendo fin al procedimiento, 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 6 del presente Reglamento.

#### Artículo 15.- Plazo máximo para resolver los reclamos

COVINCA 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 acortará en el caso haya habido precedentes de observancia obligatoria del Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN en tal sentido, COVINCA 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, COVINCA no emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.

#### Artículo 16.- Motivación de las resoluciones

COVINCA emitirá sus resoluciones debidamente fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

#### Artículo 17.- 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 cuando se aprecie un error material o aritmético.

En ambos casos, podrá ser declarada de oficio o a solicitud de partes y no suspenderá el trámite o la ejecución de la Resolución.

#### Artículo 18.- Cumplimiento de las resoluciones

COVINCA deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de haber sido emitidas. Asimismo, COVINCA 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 COVINCA no deberá ser superior a quince (15) días si hay necesidad objetiva para ello.

## Capítulo 5

### **Medios Impugnatorios**

#### **Artículo 19.- Recurso de Reconsideración**

Contra lo resuelto por COVINCA, 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 de Operaciones de COVINCA 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 20.- Plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración**

COVINCA deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la presentación del mismo.

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

#### **Artículo 21.- Recurso de apelación**

Procede la apelación contra la resolución expresa. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Operaciones de COVINCA en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución.

#### **Artículo 22.- Elevación del expediente de apelación**

En caso el usuario presente un recurso de apelación, COVINCA 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 23.- 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 Reglamento; y, Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios 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 24.- 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 53° 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 correspondientes.

### Capítulo 6

#### **Del Libro de Reclamaciones**

Artículo 25.- Características del Libro de Reclamaciones:

1. COVINCA mantendrá un libro en cada estación de peaje, en la Oficina ubicada en la ciudad de Moquegua, y uno en la página web de la empresa. Dichos registros tienen carácter público.
2. Los reclamos se numerarán de manera correlativa indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo.
3. COVINCA está obligada a mostrar los registros físicos del Libro de Reclamaciones cuando OSITRAN lo requiera, dentro de un plazo mínimo de tres (3) días si es que se solicita por escrito o en el mismo momento del pedido si es que se trata de una acción de supervisión.
4. Todo acto administrativo que resuelva reclamos será publicado en la página web de la empresa.

Artículo 26.- Conservación de las Hojas de Reclamaciones por parte de COVINCA

COVINCA deberá conservar las Hojas de Reclamaciones de naturaleza física o virtual registradas por los usuarios por el lapso de dos (2) años desde la fecha de registro del reclamo en el Libro de Reclamaciones.

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, COVINCA deberá comunicar ello a la autoridad policial competente, realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho.

#### **Disposiciones Finales**

**Primera Disposición Final.-** 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 133º 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 a lo dispuesto por el artículo 135 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444).

**Segunda Disposición Final.-** COVINCA cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

**Tercera Disposición Final.-** COVINCA dará 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.

**Cuarta Disposición Final.-** Los usuarios del servicio de COVINCA tienen derecho a utilizar la Carretera, así como los Servicios Obligatorios, de acuerdo a lo definido en el Contrato de Concesión.

Estos servicios serán dados a conocer mediante medios similares a los indicados en el la disposición final precedente.

**Quinta Disposición.-** COVINCA y los usuarios podrán acordar someter todo o parte de la controversia al arbitraje, siempre que se trata de derechos disponibles y que no exista interés público alguno, declarado así por el Cuerpo Colegiado del OSITRAN.



LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº [completar-2013]]	
FECHA:				
<b>Gerencia de Operaciones de CONCESIONARIA PERUANA DE VIAS – COVINCA S.A.</b> Desvío Arequipa (Repartición) – Desvío Matarani – Desvío Moquegua - Desvío Ilo – Tacna – La Concordia				
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>				
NOMBRE:				
DOMICILIO:				
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL:		
Datos del Representante <sup>1</sup> :				
<b>2. PRETENSIÓN SOLICITADA<sup>2</sup></b>				
Detalle:				
<b>3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN*</b>			<b>*Señalar fundamentos</b>	<b>de hecho y derecho</b>
DETALLE:				
				FIRMA DEL RECLAMANTE
<b>4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR</b>				
DETALLE:				
				FIRMA DEL CONCESIONARIO (OPCIONAL)
1 Se deberá presentar además copia simple del documento que acredite la representación.			2 Se podrán acompañar pruebas al presente reclamo.	