

**CONCESIÓN  
CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2**


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



**CONCESIONARIA VIAL SIERRA NORTE S.A.**


**Marzo 2015**  
Versión 1

Aprobado mediante Resolución N°011-2015-CD-OSITRAN  
Publicado en el Diario Oficial El Peruano XXXII – N°13174, el 5 de marzo de 2015.

	<b>CONCESIÓN</b>	CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2		
	<b>DOCUMENTO</b>	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		
	<b>CÓDIGO</b>	CVSN – RASRU – 003 -14	<b>VERSIÓN</b>	1-01-15

## TABLA DE CONTENIDOS

Capítulo 1 PRELIMINAR.....	3
Artículo 1.1 GENERALIDADES .....	3
Artículo 1.2 NORMAS APLICABLES.....	3
Artículo 1.3 PRINCIPIOS APLICABLES .....	3
Capítulo 2 SUJETO DEL RECLAMO .....	3
Artículo 2.1 SUJETO DEL RECLAMO .....	3
Artículo 2.2 CAPACIDAD PROCESAL.....	4
Artículo 2.3 PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL.....	4
Capítulo 3 DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS .....	4
Artículo 3.1 MATERIA DE LOS RECLAMOS .....	4
Capítulo 4 ÓRGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS .....	5
Artículo 4.1 INSTANCIAS .....	5
Artículo 4.2 LUGARES Y HORARIOS PARA PRESENTAR RECLAMOS.....	5
Artículo 4.3 DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS.....	6
Artículo 4.4 DIFUSIÓN .....	6
Capítulo 5 INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS.....	6
Artículo 5.1 FORMA DE INTERPONER RECLAMOS .....	6
Artículo 5.2 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA INTERPONER RECLAMOS .....	7
Capítulo 6 TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS.....	7
Artículo 6.1 OBLIGATORIEDAD DE RECIBIR LOS RECLAMOS .....	7
Artículo 6.2 PLAZO PARA INTERPONER LOS RECLAMOS .....	7
Artículo 6.3 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS .....	8
Artículo 6.7 IMPROCEDENCIA DE LOS RECLAMOS.....	8
Artículo 6.8 PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS.....	8
Artículo 6.9 CONCILIACIÓN.....	9
Artículo 6.10 ACLARACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES .....	9
Artículo 6.11 RECURSO DE RECONSIDERACIÓN .....	9
Artículo 6.12 PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN .....	9
Artículo 6.13 RECURSO DE APELACIÓN .....	9
Artículo 6.14 ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE EN APELACIÓN.....	9
Artículo 6.15 FUNDAMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES.....	9
Artículo 6.16 CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES.....	10
Artículo 6.17 AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA.....	10
Artículo 6.18 RECURSO DE QUEJA.....	10
Capítulo 7 NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO.....	10
Artículo 7.1 GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO .....	10
Artículo 7.2 INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL EXPEDIENTE .....	11
Capítulo 8 SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS .....	11
Artículo 8.1 REGISTRO DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS.....	11
Artículo 8.2 CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES.....	11
Capítulo 9 DISPOSICIONES FINALES .....	11
Artículo 9.1 .....	11
Artículo 9.2 .....	11
Artículo 9.3 .....	11
Artículo 9.4 .....	11
ANEXO N° 1 .....	12
Formato Preliminar del Registro de Reclamos .....	12

	<b>CONCESIÓN</b>	CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2		
	<b>DOCUMENTO</b>	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		
	<b>CÓDIGO</b>	CVSN – RASRU – 003 -14	<b>VERSIÓN</b>	1-01-15

## **CAPÍTULO 1 PRELIMINAR**

### **Artículo 1.1 GENERALIDADES**

El presente Reglamento es emitido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, en adelante el Reglamento de OSITRAN.

Este Reglamento tiene como finalidad posibilitar la solución de los reclamos interpuestos por los usuarios de la Concesión de la Carretera Longitudinal de La Sierra Tramo 2.

### **Artículo 1.2 NORMAS APLICABLES**

El proceso que regulará la tramitación de los reclamos que se presenten ante la Concesionaria Vial Sierra Norte S. A., en adelante “CONVIAL SIERRA NORTE”, deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y a lo dispuesto por los siguientes documentos:

- Reglamento de OSITRAN,
- Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444),
- Código Procesal Civil (Decreto Legislativo N° 768),
- Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley No. 26917), su Reglamento (Decreto Supremo No. 044-2006-PCM) y su modificatoria (Decreto Supremo No. 057-2006-PCM), sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

### **Artículo 1.3 PRINCIPIOS APLICABLES**

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

## **CAPÍTULO 2 SUJETO DEL RECLAMO**


### **Artículo 2.1 SUJETO DEL RECLAMO**

Se entenderá como sujeto del reclamo, a los usuarios intermedios o finales (personas naturales o jurídicas) definidas según el Anexo del Reglamento de OSITRAN con capacidad procesal y legítimo interés, que interpone un reclamo o participa en un procedimiento de reclamo ante CONVIAL SIERRA NORTE sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 3.1 del presente Reglamento.

Para estos efectos, se entenderá por usuario a la persona natural y/o jurídica que utiliza la infraestructura de la Concesión de la Carretera Longitudinal de La Sierra Tramo 2 en calidad de:

#### **a) Usuarios finales**

- i) *Aquellas personas que utilizan de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios,*

	<b>CONCESIÓN</b>	CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2		
	<b>DOCUMENTO</b>	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		
	<b>CÓDIGO</b>	CVSN – RASRU – 003 -14	<b>VERSIÓN</b>	1-01-15

ii) Los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura en los términos definidos en el Reglamento de OSITRAN y

iii) Los dueños de carga.

#### **b) Usuarios intermedios**

i) *los prestadores de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros. Este tipo de usuarios pueden ser operadores secundarios.*

### **Artículo 2.2 CAPACIDAD PROCESAL**

Tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad de ejercicio conforme a las leyes. Las personas jurídicas podrán presentar reclamos a través de sus representantes legales, conforme a lo establecido en el Artículo 5° del Reglamento de OSITRAN.

### **Artículo 2.3 PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL**

En caso de la presentación de reclamos a través de representantes legales, para la tramitación ordinaria de un reclamo y para las demás actuaciones que no se encuentren expresamente comprendidas en el párrafo siguiente se requiere poder general, el cual se formalizará mediante carta poder simple.

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

## **CAPÍTULO 3 DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS**


### **Artículo 3.1 MATERIA DE LOS RECLAMOS**

Los usuarios podrán presentar como reclamos los siguientes:

a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, los cuales deberán realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión celebrado el 28 de mayo de 2014 entre CONVIAL SIERRA NORTE y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, MTC (en adelante "Contrato de Concesión").

b) Reclamos relacionados al condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo del peaje.

c) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de CONVIAL SIERRA NORTE, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.

	<b>CONCESIÓN</b>	CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2		
	<b>DOCUMENTO</b>	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		
	<b>CÓDIGO</b>	CVSN – RASRU – 003 -14	<b>VERSIÓN</b>	1-01-15

d) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo a la responsabilidad que establezca el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de CONVIAL SIERRA NORTE, sus funcionarios y/o dependientes. Dicho Pronunciamiento sólo versará sobre la existencia de responsabilidades de la entidad prestadora, mas no sobre la valoración de responsabilidades.

e) Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de CONVIAL SIERRA NORTE.

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

## **CAPÍTULO 4 ÓRGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS**

### **Artículo 4.1 INSTANCIAS**

CONVIAL SIERRA NORTE 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 y Atención de Reclamos actuará como segunda instancia en los procedimientos para la atención de reclamos en caso que los usuarios presenten recursos de apelación.


### **Artículo 4.2 LUGARES Y HORARIOS PARA PRESENTAR RECLAMOS**

Los reclamos se presentarán en los siguientes puntos:

- a) Ante el administrador de la Unidad de Peaje,
  - i) *Ciudad de Dios, ubicada en la Km 3 de la Ruta PE-08, Sub – Tramo: Ciudad de Dios – Dv. Chilete,*
  - ii) *Menocucho, ubicada en el Km 25 de la Ruta PE-10-A, Sub Tramo: Trujillo – Dv. Otuzco.*
  - iii) *En las nuevas unidades de peaje que se implementen posteriormente*
- b) Alternativamente en las oficinas administrativas de CONVIAL SIERRA NORTE, ubicadas en Av. Víctor Andrés Belaúnde N° 181, Of. 302, San Isidro, Lima.

Los reclamos pueden ser presentados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el caso de las Unidades de Peaje y en las oficinas administrativas de CONVIAL SIERRA NORTE, en horario de oficina, de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:30 horas.

Asimismo, los reclamos podrán ser presentados, correo electrónico a través de la página web de CONVIAL SIERRA NORTE, [www.convialsierranorte.com.pe](http://www.convialsierranorte.com.pe)

	<b>CONCESIÓN</b>	CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2		
	<b>DOCUMENTO</b>	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		
	<b>CÓDIGO</b>	CVSN – RASRU – 003 -14	<b>VERSIÓN</b>	1-01-15

#### **Artículo 4.3 DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS**

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

#### **Artículo 4.4 DIFUSIÓN**

CONVIAL SIERRA NORTE dará a conocer a sus usuarios verbalmente, a través de su página web y de la colocación de carteles y/o afiches en un lugar suficientemente visible y notorio por los usuarios en todas las Unidades de Peaje, oficinas y dependencias de atención al público de CONVIAL SIERRA NORTE, información sobre:

- a) El procedimiento establecido para interponer un Reclamo o un recurso;
- b) Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos y quejas;
- c) La relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios, conforme a sus respectivos procedimientos internos así como de sus demás órganos vinculados a la resolución del procedimiento;
- d) La 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;
- f) Los formularios de presentación de reclamos aprobados por OSITRAN.


De igual modo y con relación a la difusión del procedimiento, se indicará por lo menos lo siguiente:

- a) Si se requiere formularios o formatos y dónde obtenerlos.
- b) El lugar donde recabar el texto completo del 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 5 INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS Artículo 5.1**

#### **FORMA DE INTERPONER RECLAMOS**

La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en las Unidades de Peaje y/o alternativamente en las oficinas centrales de CONVIAL SIERRA NORTE, cuyo modelo se adjunta como Anexo N° 1 del presente Reglamento. Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito a las unidades de peaje y/o en la oficina administrativa de CONVIAL SIERRA NORTE señalada en el Artículo 4.2 del presente Reglamento, este documento escrito luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente. Será igualmente válida su

	<b>CONCESIÓN</b>	CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2		
	<b>DOCUMENTO</b>	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		
	<b>CÓDIGO</b>	CVSN – RASRU – 003 -14	<b>VERSIÓN</b>	1-01-15

presentación vía correo electrónico, vía telefónica en días hábiles y en horario de oficina o a través de la página web de CONVIAL SIERRA NORTE.

## **Artículo 5.2 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD PARA INTERPONER RECLAMOS**

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

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

Para el caso de reclamos efectuados vía telefónica no será necesario el cumplimiento del requisito establecido en el literal h) debiendo remitir copia de su Documento de Identidad, y para el cumplimiento del requisito establecido en el literal i) precedente se otorgará un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

## **CAPÍTULO 6 TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS**


### **Artículo 6.1 OBLIGATORIEDAD DE RECIBIR LOS RECLAMOS**

CONVIAL SIERRA NORTE está obligado a recibir todos los reclamos que le presenten, salvo que éstos no cumplan con los requisitos indicados en el Artículo 5.2, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo señalado en los siguientes artículos.

### **Artículo 6.2 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 hubiera estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia, una vez transcurrido dicho plazo se considerarán improcedentes.

Al momento de la presentación del reclamo los usuarios podrán solicitar se realice una Audiencia de Informe Oral en la que el usuario expresará sus conclusiones finales ante el funcionario encargado de CONVIAL SIERRA NORTE, conforme a lo establecido en el Artículo 22 del Reglamento de OSITRAN, La realización de la audiencia en mención dependerá de la aprobación de CONVIAL SIERRA NORTE, teniendo esta decisión el carácter de inapelable.

	<b>CONCESIÓN</b>	CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2		
	<b>DOCUMENTO</b>	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		
	<b>CÓDIGO</b>	CVSN – RASRU – 003 -14	<b>VERSIÓN</b>	1-01-15

### **Artículo 6.3 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS**

La dependencia de CONVIAL SIERRA NORTE que haya recibido el reclamo correspondiente verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Artículo 5.2 del presente Reglamento y podrá devolver el reclamo, en caso éste carezca de alguno de los requisitos establecidos en el artículo antes referido, previa anotación de la observación correspondiente. Sin perjuicio de lo indicado, dentro del plazo de dos (02) días hábiles de recibido el reclamo el Área Legal de CONVIAL SIERRA NORTE podrá evaluar el cumplimiento de los requisitos señalados en el Artículo 5.2. Si el usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (02) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, el reclamo se tendrá por no presentado, devolviéndose de ser el caso, los documentos que hayan sido presentados. Esta decisión puede ser objeto de queja. En caso cumpla con los requisitos establecidos en el presente Reglamento, el reclamo será remitido a la instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

### **Artículo 6.7 IMPROCEDENCIA DE LOS RECLAMOS**


CONVIAL SIERRA NORTE declarará la improcedencia de los reclamos, poniendo fin al proceso, en los siguientes casos:

- a) Cuando el reclamante carezca de interés legítimo;
- b) Cuando no haya conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma;
- c) Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible;
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 12º del presente Reglamento.
- f) Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 3.1 del presente Reglamento.

### **Artículo 6.8 PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS**

CONVIAL SIERRA NORTE 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 y Atención de Reclamos. Asimismo CONVIAL SIERRA NORTE se encuentra obligada a resolver los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. Previa decisión motivada, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles en los casos que sean considerados particularmente complejos. Transcurrido el plazo resolutorio sin que CONVIAL haya emitido pronunciamiento, se aplicará el silencio administrativo positivo. La resolución debe contener la expresión de los recursos impugnatorios que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse y el plazo para interponerlos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24º de la Ley del Procedimiento Administrativo General.



	<b>CONCESIÓN</b>	CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2		
	<b>DOCUMENTO</b>	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		
	<b>CÓDIGO</b>	CVSN – RASRU – 003 -14	<b>VERSIÓN</b>	1-01-15

### **Artículo 6.9 CONCILIACIÓN**

CONVIAL SIERRA NORTE podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre que el reclamo verse sobre derechos disponibles. En dicho supuesto, el procedimiento se suspenderá por diez (10) días hábiles, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo, el mismo que debe constar en un acta suscrita por las partes.

### **Artículo 6.10 ACLARACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES**

De oficio o a pedido de parte y antes de quedar firme, se podrá aclarar o rectificar una Resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido cuando se aprecie un error material o aritmético, respectivamente. La aclaración o rectificación no suspenderá el trámite o la ejecución de la Resolución.

### **Artículo 6.11 RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

Contra lo resuelto por CONVIAL SIERRA NORTE, 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 CONVIAL SIERRA NORTE y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

### **Artículo 6.12 PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECURSOS DE CONSIDERACIÓN**

CONVIAL SIERRA NORTE 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 CONVIAL SIERRA NORTE omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo.

### **Artículo 6.13 RECURSO DE APELACIÓN**


Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo y/o contra la resolución expresa que resuelve el recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de CONVIAL SIERRA NORTE en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución. El reclamante podrá interponer recurso de apelación cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad o cuando teniendo una nueva prueba no se opte por el recurso de reconsideración.

### **Artículo 6.14 ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE EN APELACIÓN**

En caso el usuario presente un recurso de apelación, CONVIAL SIERRA NORTE deberá elevar el expediente debidamente foliado, al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto a la apelación.

### **Artículo 6.15 FUNDAMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES**

Las resoluciones expedidas por CONVIAL SIERRA NORTE, deberán ser fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los

	<b>CONCESIÓN</b>	CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2		
	<b>DOCUMENTO</b>	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		
	<b>CÓDIGO</b>	CVSN – RASRU – 003 -14	<b>VERSIÓN</b>	1-01-15

medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

En caso así lo determine la Gerencia General, podrán estar acompañadas de un informe técnico-legal el cual formará parte del expediente. La existencia de dicho informe se mencionará en la resolución.

#### **Artículo 6.16 CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES**

CONVIAL SIERRA NORTE deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de haber sido emitidas, y extraordinariamente, en un plazo no mayor a quince días hábiles (15), en caso exista necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución. Asimismo, CONVIAL SIERRA NORTE deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN dentro de los siete (07) días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente de vencido el plazo de impugnar las mismas.

#### **Artículo 6.17 AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA**

Conforme a lo establecido en el Artículo 61° del Reglamento de OSITRAN, con la resolución emitida por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN quedará agotada la Vía Administrativa a efectos de la interposición de la demanda contenciosa administrativa correspondiente.

#### **Artículo 6.18 RECURSO DE QUEJA**

Los usuarios podrán interponer Recurso de Queja ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y, en especial:


- a) Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento;
- b) cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración; y,
- c) cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente. En caso que la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá ser remitida directa e inmediatamente, en los plazos previstos en la Ley 27444, al Tribunal de Solución de Controversias.

### **CAPÍTULO 7 NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO**

#### **Artículo 7.1 GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO**

El procedimiento de reclamo y sus recursos impugnatorios es completamente gratuito.

	<b>CONCESIÓN</b>	CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2		
	<b>DOCUMENTO</b>	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		
	<b>CÓDIGO</b>	CVSN – RASRU – 003 -14	<b>VERSIÓN</b>	1-01-15

## **Artículo 7.2 INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL EXPEDIENTE**

Conforme a lo establecido en el Artículo 19° del Reglamento de OSITRAN, el procedimiento de reclamo ante CONVIAL SIERRA NORTE tiene carácter público. Las partes tienen garantizada la revisión del expediente y la obtención de la información allí actuada.

## **CAPÍTULO 8 SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS Artículo 8.1**

### **REGISTRO DE EXPEDIENTES DE RECLAMOS**

De conformidad con el artículo 14° del Reglamento de OSITRAN, CONVIAL SIERRA NORTE tiene la obligación de llevar un registro físico de expedientes de reclamos ordenado por establecimiento y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público. Los reclamos se numerarán de manera correlativa indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo, completándose con la fecha y sentido de la resolución emitida.

### **Artículo 8.2 CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES**

De conformidad con el artículo 13° del Reglamento de OSITRAN, CONVIAL SIERRA NORTE 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, CONVIAL SIERRA NORTE deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

## **CAPÍTULO 9 DISPOSICIONES FINALES Artículo 9.1**

Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles. A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el 135° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444).

### **Artículo 9.2**


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.

### **Artículo 9.3**

CONVIAL SIERRA NORTE cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

### **Artículo 9.4**

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

	<b>CONCESIÓN</b>	CARRETERA LONGITUDINAL DE LA SIERRA TRAMO 2		
	<b>DOCUMENTO</b>	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS		
	<b>CÓDIGO</b>	CVSN – RASRU – 003 -14	<b>VERSIÓN</b>	1-01-15

## ANEXO N°

1

### Formato Preliminar del Registro de Reclamos

--	--

FICHA NÚMERO

#### LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

FECHA \_\_\_\_\_

RECIBIDO POR \_\_\_\_\_

LUGAR \_\_\_\_\_

NOMBRES \_\_\_\_\_

APELLIDOS \_\_\_\_\_

DNI/CE/PASAPORTE \_\_\_\_\_

RAZÓN SOCIAL \_\_\_\_\_

RUC \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN \_\_\_\_\_

DISTRITO \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO \_\_\_\_\_

TELÉFONO FIJO \_\_\_\_\_

TELÉFONO CELULAR \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**RECLAMO O SUGERENCIA** (Llenar con letra imprenta, clara y legible consignando la petición y los fundamentos)


<b>OBSERVACIONES</b>