

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LA CONCESIÓN DEL CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, TRAMO 1: SJ. MARCONA – ABANCAY – CUSCO – URCOS

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 Carretera **CONCESION DEL CORREDOR VIAL INTEROCEANICO SUR, TRAMO 1: S. J. MARCONA – ABANCAY – CUSCO – URCOS.**

Artículo II. – Base Legal

La tramitación de los reclamos que se presenten ante SURVIAL S.A. deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y 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.

SURVIAL, 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

SURVIAL.- SURVIAL S.A., 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 CONCESIÓN.- Es el Contrato de Concesión del **CORREDOR VIAL INTEROCEANICO SUR, TRAMO 1: S. J. MARCONA – ABANCAY – CUSCO – URCOS**, celebrado entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y SURVIAL con fecha 23 de octubre de 2007.

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 SURVIAL de acuerdo al CONTRATO DE CONCESIÓN.

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 SURVIAL 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 SURVIAL 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 1 del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur Perú – Brasil: **S. J. MARCONA – ABANCAY – CUSCO – URCOS**, otorgado en concesión a SURVIAL.

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 SURVIAL 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.

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 SURVIAL 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 SURVIAL sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4° 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 SURVIAL.
- c) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de SURVIAL, 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 SURVIAL;

- e) Reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada por SURVIAL a sus USUARIOS, respecto de las TARIFAS o Precios de los servicios brindados por SURVIAL 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 SURVIAL.

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

CAPÍTULO TERCERO

ÓRGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 4º. – Instancias

SURVIAL 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 más cercana, ubicada en la ruta del –TRAMO VIAL, y alternativamente en las oficinas administrativas de SURVIAL ubicadas en la Av. Paseo de la República No. 4675, Surquillo. Los reclamos podrán ser presentados en el primer caso 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, de 09:00 am a 5.30 pm.

Adicionalmente, los USUARIOS podrán interponer sus reclamos a través de la página web de SURVIAL (<http://www.survial.com.pe/>).

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 la Gerencia General de SURVIAL o quien ésta designe para tal efecto.

Artículo 7º. – Difusión

SURVIAL informará verbalmente, través de su página web (<http://www.survial.com.pe/>) y mediante carteles y afiches de orientación ubicados en las oficinas de atención al Usuario ubicadas en las Unidades de Peaje que conforman el TRAMO VIAL, así como en las oficinas administrativas señaladas en el artículo 5º del presente Reglamento, 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 SURVIAL 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.
- f) Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSITRAN.

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) El plazo máximo para la presentación del RECLAMO.

La dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos

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 esta. En este sentido, los RECLAMOS podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el Libro de Reclamos y Sugerencias, correo electrónico, vía telefónica o a través de la página web de SURVIAL. Alternativamente, el USUARIO podrá hacer llegar un documento escrito a las estaciones de peaje y/o en las oficinas administrativas de SURVIAL 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.

Artículo 9º. – Requisitos para interponer reclamos

Los requisitos para la presentación de los RECLAMOS son los siguientes para todos los RECLAMOS, sean presentados por mesa de partes, verbalmente o de manera electrónica:

- 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, bastará la 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 literal i) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el RECLAMO.

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 SURVIAL, consignándose el día y la hora de presentación.

CAPÍTULO QUINTO

DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS

Artículo 10°. – 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 SURVIAL, 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, SURVIAL, 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 11°. – 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 10º del presente Reglamento, SURVIAL, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el RECLAMO deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el Artículo 9º 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 SURVIAL tendrá por no presentado el RECLAMO y devolverá al USUARIO, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

Artículo 14º.- Conciliación

SURVIAL 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 es está arreglado a derecho y si versa sobre derechos disponibles.

Artículo 15º. – Declaración de improcedencia de los reclamos

SURVIAL, 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 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 16°. – Plazo máximo para resolver los reclamos

SURVIAL se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los RECLAMOS que presenten los USUARIOS en un plazo máximo 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 9° del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el Artículo 13° del presente Reglamento).

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, SURVIAL 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, SURVIAL 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 17°. – Recurso de reconsideración

Contra lo resuelto por SURVIAL, 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 SURVIAL 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 18°. – Plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración

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

Artículo 19°. – 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 SURVIAL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida o de aplicado el silencio administrativo.

Artículo 20º. – Elevación del expediente de apelación

En caso el USUARIO presente un recurso de apelación, SURVIAL 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 21º. – 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 22º. – Fundamentación de las resoluciones

SURVIAL emitirá sus decisiones mediante 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 23º. – 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 24º. – Cumplimiento de las resoluciones

SURVIAL 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, SURVIAL 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 25°. – El procedimiento de RECLAMO es completamente gratuito y su tramitación no podrá ser supeditada a condición alguna.

Artículo 26°. – 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 27°. – De conformidad con el Artículo 14° del REGLAMENTO OSITRAN, SURVIAL 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 **Carretera CONCESION DEL CORREDOR VIAL INTEROCEANICO SUR, TRAMO 1: S. J. MARCONA – ABANCAY – CUSCO – URCOS**, 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 SURVIAL, disponible en su página web.

Artículo 28°. – De conformidad con el Artículo 13° del REGLAMENTO OSITRAN, SURVIAL 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, SURVIAL 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 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.- SURVIAL cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

Cuarta Disposición.- Los USUARIOS del servicio de SURVIAL tienen derecho a utilizar la carretera, servicio de grúa, ambulancia, teléfonos de emergencia y los servicios higiénicos en las estaciones de peaje, cifiéndose a las normas pertinentes.

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. 2
 Flujograma del Procedimiento de Atención de Reclamos

