

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

CONCESIÓN DEL TRAMO VIAL INAMBARI – AZÁNGARO, CORREDOR VIAL INTEROCEÁNICO SUR, PERÚ – BRASIL (TRAMO 4: INAMBARI -AZÁNGARO)

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- OBJETO DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas y el procedimiento a seguir para la atención y solución de los reclamos presentados por los usuarios de la Concesión Corredor Vial Interoceánico Sur Tramo 4, Azángaro – Puente Inambari, de conformidad con lo establecido 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 y sus modificatorias.

Artículo II.- NORMAS APLICABLES

La tramitación de los reclamos que se presenten ante INTERSUR CONCESIONES S.A., deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente a lo dispuesto en la Resolución del Consejo Directivo N° 019- 2011-CD-OSITRAN – Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y sus modificatorias. Asimismo, en lo que resulte de ser el caso aplicable, a lo dispuesto en:

- D.S. N° 004-2019-JUS – Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) 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.
- Decreto Legislativo No. 768 - Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.
- 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.



Artículo III. - DEFINICIONES

Para efectos del presente Reglamento, los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se indican:

- **CONTRATO DE CONCESIÓN.** - Es el Contrato de Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, del Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo 4: Inambari -Azángaro), celebrado entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones e INTERSUR CONCESIONES S.A., el 4 de agosto de 2005.
- **INTERSUR CONCESIONES S.A.**- Empresa concesionaria que realiza, entre otras, las actividades de explotación del servicio, la construcción de la infraestructura vial de los tramos de la concesión, y la conservación de los bienes del Tramo 4: Inambari – Azángaro, del Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil.
- **INFRAESTRUCTURA.** - Es la infraestructura vial del tramo cuya explotación fue otorgada en concesión a INTERSUR CONCESIONES S.A. de acuerdo con el Contrato de Concesión suscrito el 4 de agosto de 2005.
- **TUO de la LPAG.**- Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS mediante el cual se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 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.º 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998.
- **RECLAMO.**- Solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio brindado por INTERSUR CONCESIONES S.A. derivado de la explotación de la infraestructura vial bajo su cargo.
- **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN.**- Entiéndase por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N.º 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.
- **TARIFA.**- Conforme a lo establecido en el CONTRATO DE CONCESIÓN, es el monto expresado en Soles que INTERSUR CONCESIONES S.A. está facultado a cobrar a los USUARIOS por concepto de Peaje, por cada Vehículo Ligero o, en el caso de Vehículos Pesados, por cada eje. Este monto incluye el IGV y otros tributos que puedan generarse.
- **TRAMO VIAL.**- Corresponde al tramo vial N.º 4 Inambari – Azángaro del Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil, otorgado en concesión a INTERSUR CONCESIONES S.A.
- **TRIBUNAL DEL OSITRAN.**- Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos 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) Usuario final: Aquella persona que utiliza de manera final los servicios prestados por INTERSUR CONCESIONES S.A. o por los usuarios intermedios en el TRAMO VIAL; (ii) los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura vial; y, (iii) los dueños de la carga que sea transportada por el TRAMO VIAL.
- b) Usuario intermedio: Aquella persona natural o jurídica que utiliza 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 DE RECLAMOS DEL OSITRAN**.

Artículo IV.- PRINCIPIOS APLICABLES

Los procedimientos de atención de reclamos tienen carácter público y se regirán por los principios contemplados en el artículo 3º del **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN** y en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG.

Los citados principios resultan aplicables tanto a las acciones de INTERSUR CONCESIONES S.A. como a las de OSITRAN.

- **BUENA FE EN LOS PROCEDIMIENTOS:** Las partes intervinientes en un procedimiento regulado en el presente Reglamento realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.
- **CELERIDAD:** Toda la actuación administrativa de INTERSUR CONCESIONES S.A. así como de OSITRAN deberá orientarse a resolver los reclamos que se susciten de manera oportuna y en el menor tiempo posible. En caso de que el reclamo no sea resuelto por la entidad prestadora dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante.
- **IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN:** Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias de INTERSUR CONCESIONES S.A. y OSITRAN, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.
- **OPORTUNIDAD:** Los plazos para el cumplimiento de procedimientos y la ejecución de obligaciones, no establecidos en el presente Reglamento, deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.
- **PRESUNCIÓN DE VERACIDAD:** Se presume que los documentos exhibidos y/o presentados, responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, INTERSUR CONCESIONES S.A. y el OSITRAN se reservan el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad.
- **PRIMACÍA DE LA REALIDAD:** En la aplicación de este Reglamento, la autoridad administrativa determinará la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretendan,

desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.

- **RESPONSABILIDAD:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de los reclamos presentados por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten.
- **ELIMINACIÓN DE EXIGENCIAS COSTOSAS:** No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad prestadora que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.
- **TRANSPARENCIA:** Toda decisión de cualquier órgano de INTERSUR CONCESIONES S.A. y el OSITRAN deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles. Las decisiones de INTERSUR CONCESIONES S.A. y el OSITRAN serán debidamente motivadas.

CAPÍTULO PRIMERO

SUJETOS EN EL PROCEDIMIENTO

Artículo 1º.- SUJETOS EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

Se entenderá como sujetos en el procedimiento de reclamo, a los usuarios intermedios o finales con capacidad procesal y legítimo interés, que interponen un reclamo o participan en un procedimiento de reclamo ante INTERSUR CONCESIONES S.A. sobre los reclamos que versen, entre otras sobre las materias contenidas en el Artículo 3º del presente Reglamento.

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de partes, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por alguna de las materias establecidas en el Artículo 3 del presente Reglamento relacionadas a alguna 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 hacer las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.

Asimismo, podrán participar aquellas personas que no teniendo la calidad de los sujetos intervinientes señalados en los párrafos anteriores, desean colaborar en el procedimiento, en calidad de terceros coadyuvantes, suministrando información útil. En tal caso sólo podrá presentar dichos escritos una vez durante la etapa de actuación probatoria si lo hubiera o en su defecto, hasta cinco días antes de la audiencia de vista de la causa. La admisión o no del escrito no suspende el trámite ni anula lo actuado.

Artículo 2º.- PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL

Para la tramitación 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 RECLAMOS

Artículo 3º.- MATERIA DE LOS RECLAMOS

Los Usuarios podrán presentar los reclamos que versen, entre otras, sobre las siguientes materias:

- a) Facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura.
- b) Condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por los usuarios al pago previo del peaje.
- c) Calidad y la oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de INTERSUR CONCESIONES S.A.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los USUARIOS, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de INTERSUR CONCESIONES S.A.
- e) Defectos en la información proporcionada por INTERSUR CONCESIONES S.A a sus usuarios, sobre las tarifas o precios de los servicios brindados, así como sobre las condiciones de dichos servicios.
- 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 INTERSUR CONCESIONES S.A.

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a INTERSUR CONCESIONES S.A. probar que estos se brindaron conforme las exigencias del CONTRATO DE CONCESIÓN y el ordenamiento legal vigente.

CAPÍTULO TERCERO

ÓRGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

Artículo 4º.- INSTANCIAS

INTERSUR CONCESIONES S.A. actuará como primera instancia administrativa para la atención de RECLAMOS y resolverá los recursos de reconsideración que presenten los USUARIOS.

El **TRIBUNAL DEL OSITRAN** actuará como segunda y última instancia administrativa en los procedimientos para la resolución de los recursos de apelación que presenten los USUARIOS.

Artículo 5º. – VIA PREVIA ANTE INTERSUR CONCESIONES S.A.

La vía administrativa previa ante INTERSUR CONCESIONES S.A. es obligatoria en el procedimiento de atención de reclamos.

El TRIBUNAL DEL OSITRAN es el órgano que resuelve los recursos de apelación contra resoluciones emitidas en primera instancia ante INTERSUR CONCESIONES S.A.

Artículo 6º.- DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS

El responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los USUARIOS en primera instancia es la Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A. o cualquier otra dependencia que se designe para tales efectos.

Artículo 7º.- DIFUSIÓN

INTERSUR CONCESIONES S.A. informará a sus usuarios obligatoriamente lo siguiente:

- a) Los canales de atención físicos, telefónicos y virtuales para la atención de consultas sobre el procedimiento de reclamos.
- b) El procedimiento que debe seguirse para la presentación de RECLAMOS y la presentación de recursos impugnatorios, así como los plazos para su interposición y resolución.
- c) Los requisitos para la presentación de RECLAMOS, recursos y quejas.
- d) La relación de dependencias competentes para la recepción y resolución de los RECLAMOS y recursos presentados por los USUARIOS,
- e) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los RECLAMOS.
- f) La obligación de los USUARIOS de realizar el pago de los montos que no son materia del RECLAMO al momento de la interposición de este.
- g) Los formularios o formatos de presentación de reclamos aprobados por OSITRAN y dónde obtenerlos.
- h) El lugar dónde recabar el texto completo del presente Reglamento y el enlace de la página web de INTERSUR CONCESIONES S.A. donde descargarlo

La difusión de información sobre el procedimiento de reclamo por parte de INTERSUR CONCESIONES S.A. se realizará:

- a) De forma verbal a través de su personal, tanto en sus oficinas administrativas, así como en sus estaciones de peaje y pesaje.
- b) A través de su página web (<http://www.intersur.com.pe>)
- c) Mediante carteles y afiches de orientación ubicados en lugares visibles y notorios de las Estaciones de Peaje San Antón, Macusani y San Gabán, así como de la Estación de Pesaje Ccatuyo.

CAPÍTULO CUARTO

DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 8º.- CANALES PARA PRESENTAR RECLAMOS

El usuario podrá presentar su reclamo ante INTERSUR CONCESIONES S.A. a través de los siguientes canales:

- a) A través del **Libro de Reclamos y Sugerencias**, disponible en:
 - Estación de Peaje San Gabán ubicada en el Km 286+450 de la vía.
 - Estación de Peaje Macusani ubicada en el Km 187+340 de la vía,
 - Estación de Peaje de San Antón ubicada en el Km 107+500 de la vía
 - Estación de Pesaje Doble Ccatuyo ubicada en el Km 125+650 Ruta 34B del tramo vial
 - Cualquier otra estación que en un futuro se habiliten.

Horario de atención: 24 horas del día, los 365 días del año.

- b) Por documento escrito en la **Mesa de Partes de la Unidad de Peaje**, el cual, luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje o pesaje correspondiente.

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

- c) Por documento escrito en la **Mesa de Partes de las Oficinas Administrativas** de INTERSUR CONCESIONES S.A.

Horario de atención: Lunes a viernes de 08:00 a. m. hasta las 05:30 p. m.

- d) **Vía telefónica:** A través de los números telefónicos difundidos en la página web de INTERSUR CONCESIONES S.A.

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

- e) Por la **página web:** A través del formulario virtual de recepción de reclamos habilitado en la página web de INTERSUR CONCESIONES S.A.

- f) Por **correo electrónico:** A través del correo electrónico reclamos@intersur.com.pe o el que se difundida en la página web de INTERSUR CONCESIONES S.A.

En caso el usuario sea iletrado y desee presentar un reclamo en las unidades de peaje de INTERSUR CONCESIONES S.A., éste deberá ser validado por el Usuario con su huella dactilar.

Todos los medios y canales de recepción de reclamos son detallados y actualizados en la página web de INTERSUR CONCESIONES S.A., cuya denominación es www.intersur.com.pe.

Artículo 9º.- REQUISITOS PARA INTERPONER RECLAMOS

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

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el RECLAMO.
- b) Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones.
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere, así como los documentos que acrediten su representación.
- 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.

Para el caso de los reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del literal c) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el RECLAMO. En el caso que el RECLAMO sea presentado mediante formulario, se exceptúa el requisito consignado en el literal d).

CAPÍTULO QUINTO

DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS

Artículo 10º. - OBLIGATORIEDAD DE RECIBIR LOS RECLAMOS

INTERSUR CONCESIONES S.A. está obligado a recibir todos los reclamos que le presenten, salvo que éstos no cumplan con los requisitos indicados en el artículo 9º, en cuyo caso se considerará lo dispuesto en el artículo 11º del presente Reglamento.

En los casos en los que se advierta que, por error u omisión, la materia indicada por el usuario no guarde correspondencia con el contenido de su reclamo, INTERSUR CONCESIONES S.A. encauzará el procedimiento conforme a la materia que corresponda, en concordancia con lo establecido en el artículo 86º del TUO de la LPAG.

Artículo 11º.- VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

Una vez que se haya verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 9º del presente Reglamento, se derivará el RECLAMO a la Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A., consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, INTERSUR CONCESIONES S.A., anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante, lo acotado INTERSUR CONCESIONES S.A., dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo solicitará la subsanación de algún requisito incumplido.

El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos (2) días hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

El reclamo será remitido a la Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A., instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

El plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de recepción del reclamo por dicha instancia.

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 o de conocidos éstos, si el USUARIO hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

Artículo 13º.- CAUSALES DE IMPROCEDENCIA DEL RECLAMOS

La Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A. 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 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 12º del presente Reglamento.

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

Artículo 14º.- AUDIENCIA DE INFORME ORAL

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

INTERSUR CONCESIONES S.A. notificará de su decisión debidamente motivada de conceder o no el informe oral, siendo dicha resolución inapelable. La citación para la audiencia oral deberá ser notificada al USUARIO con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a su realización.

En la Audiencia se le concederá al USUARIO un máximo de veinte (20) minutos para exponer los puntos más relevantes de su reclamo y para responder las preguntas que surgieran de su exposición. Este acto tiene carácter de público y podrá ser grabado, celebrándose a la hora señalada en la notificación.

Artículo 15º. - PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

INTERSUR CONCESIONES S.A. se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los RECLAMOS que presenten los USUARIOS en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación o desde su subsanación (en caso los USUARIOS hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en el Artículo 9º del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el Artículo 11º del mismo).

No obstante, el plazo mencionado en el párrafo anterior podrá extenderse hasta un máximo de treinta (30) días hábiles, mediante decisión motivada en aquellos RECLAMOS que sean considerados particularmente complejos.

Sin perjuicio de todo lo anterior, INTERSUR CONCESIONES S.A. podrá resolver en el momento aquellos RECLAMOS que considere 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 del OSITRAN.

Si dentro del plazo correspondiente, INTERSUR CONCESIONES S.A. 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.

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 del TUO de la LPAG.

Artículo 16º.- NOTIFICACIONES

Toda notificación deberá practicarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión de la resolución, en las modalidades que se indican a continuación:

- a) Personal: La notificación personal se efectuará en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo o en el que éste indique durante el trámite del procedimiento. En dicho acto se entregará copia del documento a notificar, señalando la fecha y hora de su realización, así como el nombre y firma de la persona que recibe la notificación.

La notificación personal, se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, y de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, el acto podrá efectuarse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario.

En el caso de no encontrar al usuario reclamante u otra persona en el domicilio señalado, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en que se hará efectiva la siguiente notificación. Si durante la segunda visita tampoco pudiera entregar directamente la notificación, se procederá con la notificación debajo de la puerta, dejando constancia de ello en un acta.

- b) **Correo electrónico:** El usuario podrá solicitar que la notificación de los actos administrativos referidos a su reclamo se realice a la cuenta de correo electrónico que éste indique al momento de la presentación del reclamo. En este caso, se deberá contar con la autorización expresa del usuario acerca de esta modalidad de notificación. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario se entiende válidamente efectuada cuando se reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida.
- c) **Por Publicación** en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley, en los supuestos establecidos en el artículo 23° del TUO de la LPAG.”

Artículo 17º.- CONCILIACIÓN

INTERSUR CONCESIONES S.A. podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre y cuando el reclamo verse sobre derechos disponibles.

Iniciada la conciliación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días hábiles, plazo en el que se podrá 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 de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN en la sesión inmediata, con el fin de que se verifique si está arreglado a derecho y si versa sobre derechos disponibles.

Artículo 18º.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Contra lo resuelto por INTERSUR CONCESIONES S.A., 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 INTERSUR CONCESIONES S.A. y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el USUARIO interponga el recurso de apelación correspondiente.

Artículo 19º.- PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECURSOS DE RECONSIDERACIÓN

INTERSUR CONCESIONES S.A. 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 INTERSUR CONCESIONES S.A. omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo.

Artículo 20º.- RECURSO DE APELACIÓN

El usuario podrá interponer el recurso de apelación cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia General de INTERSUR CONCESIONES S.A.

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 INTERSUR CONCESIONES S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida.

Artículo 21º.- ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE DE APELACIÓN

En caso el USUARIO presente un recurso de apelación, INTERSUR CONCESIONES S.A. deberá elevar, debidamente foliado, el expediente al Tribunal de Solución de Controversias y Reclamos del OSITRAN 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 22º.- REQUISITOS PARA LA INTERPOSICIÓN DE RECURSOS IMPUGNATORIOS

Son requisitos para la interposición de los recursos impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra los actos definitivos que ponen fin a la instancia y contra los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
- b. Que señalen la resolución que se impugna.
- c. Que cumplan con los requisitos previstos en el artículo 18° para el recurso de reconsideración.
- d. Que cumplan con los requisitos previstos en el artículo 20° para el recurso de apelación.
- e. Que se dirijan al órgano que expidió el acto que se impugna, el cual procederá a resolver el recurso de reconsideración o, en el caso del recurso de apelación, elevará lo actuado al superior jerárquico.

Artículo 23º.- FUNDAMENTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES

INTERSUR CONCESIONES S.A. 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, que de ser el caso se actúen, que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

Artículo 24º.- ACLARACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES

Antes de quedar firmes, se podrá solicitar la aclaración de una resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido.

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

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

Artículo 25º.- CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

INTERSUR CONCESIONES S.A. deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber sido notificadas y, extraordinariamente, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, en caso exista necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al USUARIO, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

Asimismo, INTERSUR CONCESIONES S.A. deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita el Tribunal del OSITRAN en un plazo máximo de siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.

Artículo 26º.- RECURSO DE QUEJA

Los usuarios podrán interponer Recurso de Queja ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, 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.
- 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 la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente, dentro del mismo día de su presentación al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, de acuerdo con el artículo 143º del TUO de la LPAG.

Recibida la queja, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN correrá traslado de la misma a INTERSUR CONCESIONES S.A. en el día de presentación de la queja, a fin de que este remita el informe que estime conveniente y el expediente, dentro del día siguiente.

La resolución expedida por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN no es impugnabile.

CAPÍTULO SEXTO

NORMAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 27º.- GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

La presentación de reclamos o recursos impugnatorios, así como cualquier trámite del procedimiento de reclamo es gratuito y no se encuentra supeditada a condición alguna.

Artículo 28º. - INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL EXPEDIENTE

Conforme a lo establecido en el artículo 19º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, el procedimiento de reclamo ante INTERSUR CONCESIONES S.A. y ante el OSITRAN tienen carácter público. Las partes tienen garantizada la revisión del expediente y la obtención de la información allí actuada.

CAPÍTULO SÉPTIMO

SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

Artículo 29º.- REGISTRO DE RECLAMOS

De conformidad con el Artículo 14º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, INTERSUR CONCESIONES S.A. deberá llevar un registro físico de RECLAMOS por sede o establecimiento y un Registro Virtual consultable, consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

Los RECLAMOS se enumerarán de manera correlativa, indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida.

Para efectos de los reclamos presentados por los USUARIOS del TRAMO VIAL, el registro estará constituido por los Libros de Reclamos y Sugerencias, disponibles en las Estaciones de Peaje y Pesaje, así como por el Registro Virtual de Reclamos de INTERSUR CONCESIONES S.A., disponible en su página web.

Artículo 30º.- CONSERVACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

De conformidad con el Artículo 13º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, INTERSUR CONCESIONES S.A. 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, INTERSUR CONCESIONES S.A. 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. A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia, conforme lo dispuesto por el artículo 146º del TUO 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. –

INTERSUR CONCESIONES S.A. cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.