

Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

FERROVIAS CENTRAL ANDINA S.A.

REF: RESOLUCIÓN Nº 019-2011-CD-OSITRAN



El presente Reglamento se emite de acuerdo a la Segunda Disposición Transitoria del Reglamento General para la Solución de reclamos y Controversias aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN.

Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

- LPAG: Ley No. 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- REMA: Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- Tribunal: El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.
- RGSRC: El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°. 002-2004-CD/OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN.
- Entidad Prestadora: Es **Ferrovías Central Andina S.A. (FVCA; en lo sucesivo)** quien tiene la titularidad contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, por ser una empresa concesionaria en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, y que conserva frente a éste la responsabilidad por la prestación de los servicios relacionados con dicha explotación.
- Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:
 - Usuario final: Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o usuario intermedio. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.
 - Usuario intermedio: Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad.
- Infraestructura: Es el sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, y a las que se brinde acceso a los usuarios y por los cuales se cobre una prestación.
- Reclamo: es la solicitud presentada por un usuario ante la Entidad Prestadora, por la cual requiere un pronunciamiento sobre una controversia, entendida ésta como el conflicto de intereses suscitado en asuntos de interés público, en donde la entidad prestadora ejerce el rol de instruir y resolver la causa.
- Reclamante: es el usuario que presenta el Reclamo ante la Entidad Prestadora, al amparo del presente reglamento.

Artículo 2.- Objetivos

El presente Reglamento establece los procedimientos que deben desarrollarse para atender adecuadamente los reclamos efectuados por los usuarios de los servicios que preste FVCA como Entidad Prestadora.

Artículo 3.- Principios Aplicables

Los principios que rigen la atención y solución de los reclamos de los usuarios conforme al presente Reglamento son los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General- Nº 27444; así como los siguientes principios establecidos en el artículo 3º del RGSRC:

- (i) Buena fe en los procedimientos
- (ii) Celeridad
- (iii) Igualdad de trato y no discriminación
- (iv) Oportunidad
- (v) Presunción de veracidad
- (vi) Primacía de la realidad
- (vii) Responsabilidad
- (viii) Eliminación de exigencias costosas
- (ix) Transparencia

Artículo 4.- Materia de Reclamos

Los reclamos que pueden ser materia del presente Reglamento son los indicados en los literales a), b), c), d), e), f) y g) del artículo 33º del RGSRC, que a continuación se detallan:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del artículo 14º del D.L. Nº 716.
- b) El condicionamiento por parte de la EEPP de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios.
- d) Los daños o pérdidas en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de FVCA.
- e) Reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso.
- f) Los relacionados con el acceso a la infraestructura o que limiten el acceso individual a los servicios responsabilidad de FVCA
- g) Los relacionados con defectos en la información proporcionada a usuarios respecto a la tarifa, condiciones de servicios; o información defectuosa.

Artículo 5.- Formas y lugares de presentación de reclamos

Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por medio magnético que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por esta. En este sentido podrán presentarse reclamos mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página web de FVCA

La recepción de reclamos por escrito o en medios magnético se realizará en la Av. José Gálvez Barrenechea Nº 566, Piso 5, Urb. CORPAC, San Isidro, Lima, sede central de FVCA.

También se pueden presentar reclamos en cualquiera de las oficinas o dependencias de Atención al Público existentes en la Estaciones de FVCA.

Artículo 6.- Notificaciones

La notificación de las resoluciones se realizará en el domicilio procesal señalado por el reclamante y podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto. Las notificaciones surtirán efectos al día siguiente de que hubieran sido realizadas.

Artículo 7.- Plazos

Cuando el plazo es señalado por días, éstos se entenderán por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio y los feriados no laborables de orden nacional o regional. A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el Poder Judicial.

El Poder Ejecutivo fija por decreto supremo, dentro del ámbito geográfico nacional u alguno particular, los días inhábiles, a efecto del cómputo de plazos administrativos.

Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de las oficinas administrativas de la entidad prestadora.

El plazo es computado conforme a lo dispuesto en el artículo 133 de la LPAG.

Artículo 8.- Capacidad procesal

Tienen capacidad procesal ante las entidades las personas que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes.

Artículo 9.- Representación de personas jurídicas

Las personas jurídicas pueden intervenir en el procedimiento a través de sus representantes legales, quienes actúan premunidos de los respectivos poderes.

Artículo 10.- Poder General y Poder Especial

Para la tramitación ordinaria de los procedimientos y procesos establecidos en el presente Reglamento y para las demás actuaciones que no se encuentren expresamente comprendidas en el párrafo siguiente se requerirá poder general, el cual se formalizará mediante carta poder simple.

Para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje se requerirá poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario del OSITRAN o ante notario público.



Artículo 11.- Requisitos para la presentación de reclamos

Toda reclamación que formule el usuario, deberá dirigirse a la Gerencia Comercial, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a. Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal y domicilio para hacer notificaciones.
- b. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado, si los hubiere.
- c. Nombre y domicilio del reclamando.
- d. La identificación y precisión clara de la pretensión solicitada y de los hechos que motivan el reclamo.
- e. Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital.
- f. Copia simple del documento que acredite la representación.
- g. Copia de los medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo. Dichos medios probatorios deberán estar referidos a los hechos objeto del reclamo.

El cumplimiento de todos los requisitos establecidos en los literales precedentes a excepción del establecido en el literal f), son indispensables para la admisibilidad del reclamo presentado. En caso de reclamos telefónicos, no se exigirá el cumplimiento del literal e) antes mencionado y para el cumplimiento del literal i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de tenerse por no presentado.

La admisibilidad del reclamo no implica la procedencia del mismo, lo cual será objeto de evaluación posterior.

Artículo 12.- Medios Probatorios y Pruebas de Oficio

Los documentos presentados por el reclamante como medios probatorios, podrán ser presentados en copia simple, quedando a discreción de la entidad prestadora el exigir su presentación en copias autenticadas por fedatarios institucionales. Si fueran emitidos por profesionales independientes, necesariamente deberán presentarse en original o en copia legalizada.

Asimismo, cuando los medios probatorios ofrecidos por el reclamante sean insuficientes para formar convicción en la entidad prestadora, esta podrá ordenar la actuación de medios probatorios adicionales. El no brindar las pruebas solicitadas de oficio será merituado por la dependencia responsable en su oportunidad.

Artículo 13.- Inclusión de terceros con legítimo interés

El representante de la dependencia resolutive podrá emplazar a un tercero con legítimo interés si considera que este último será afectado con la decisión a recaer en la reclamación.

Artículo 14.- Copias y cargo

Todo escrito y los anexos que lo acompañen deberán ser presentados con tantas copias como partes interesadas deban ser notificadas. Adicionalmente, el reclamante presentará una copia,



en calidad de cargo, la que deberá ser sellada por la entidad prestadora con la indicación del día y hora de su presentación.

Artículo 15.- Derechos y gastos del procedimiento

Los reclamos y los recursos presentados y/o interpuestos de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento no están sujetos al pago de derechos de ningún tipo.

Artículo 16.- Gratuidad de los Reclamos

Los reclamos de los usuarios, las reclamaciones y recursos impugnativos son gratuitos y, en consecuencia, ni FVCA ni OSITRAN podrán exigir cobro alguno por la tramitación de los mismos.

Artículo 17.- Registro de reclamos y controversias

FVCA llevará un Registro de Reclamos y Controversias en donde se numerarán de manera correlativa los reclamos y controversias, y se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del reclamante, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo. Asimismo, ésta se obliga a exhibir dicho registro cuando OSITRAN se lo requiera.

Artículo 18.- Plazo de interposición de reclamos

El plazo en que los usuarios pueden interponer su reclamo es de 60 (sesenta) días, contados a partir de la fecha en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo.

Conforme lo establecido por la Segunda Disposición Complementaria del RGSRC, dicho plazo corresponde a aquel en el que la entidad prestadora podrá efectuar la modificación de la facturación original de los montos por concepto de acceso o uso de la infraestructura o prestación de servicios; debiendo precisar que la regularización de dichas facturas corresponderá exclusivamente a la entidad prestadora, mediante la emisión de Notas de Crédito o Notas de Débito, u otro medio según ella estime conveniente.

Artículo 19.- Verificación de requisitos

La Gerencia Comercial, dentro del plazo de tres (03) días de recibido el reclamo, deberá evaluar si cumple con los requisitos de admisibilidad señalados en el artículo 11° del presente Reglamento. Si el usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días para que subsane la omisión.

Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la dependencia responsable expedirá resolución declarando inadmisibile el reclamo y ordenando su archivo.

La declaración de inadmisibilidad dará por concluido el procedimiento, no pudiendo presentarse un reclamo nuevamente por los mismos hechos, salvo que éste se presente dentro del plazo establecido en el artículo anterior.



Artículo 20.- Audiencia de Conciliación.

Una vez declarada la admisibilidad del reclamo presentado, la dependencia responsable fija día y hora para la realización de una audiencia, cuya finalidad sea la culminación anticipada del proceso mediante un acuerdo entre la reclamante y la entidad prestadora, a fin de solucionar la controversia de manera concertada.

La audiencia es única y privada. Si por el tiempo u otra razón atendible procediera la suspensión de la audiencia, ésta será declarada por el representante de la dependencia responsable, quien en el mismo acto fijará la fecha de su continuación, salvo que tal previsión fuese imposible.

Artículo 21.- Citación y concurrencia personal de los convocados

La fecha fijada para la audiencia es inaplazable, salvo el caso previsto en el último párrafo del artículo anterior, y se realizará en las oficinas de la dependencia responsable. A ella deberán concurrir personalmente las partes reclamantes y los terceros con legítimo interés emplazados por el representante de la dependencia responsable. Las personas jurídicas y los incapaces comparecerán a través de sus representantes legales.

La audiencia se realizará con las partes concurrentes. La no concurrencia del reclamante o del tercero con legítimo interés, no afectará su situación en el proceso.

Si se llegara a un acuerdo en dicha audiencia, se levantará el acta correspondiente, y se dará por concluido el procedimiento.

Si a pesar de dicha audiencia, no se llegara a ningún acuerdo entre las partes, se dejará constancia de ello en el acta correspondiente, continuando el procedimiento según los artículos siguientes.

Artículo 22.- Plazo máximo de resolución de los reclamos

FVCA 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. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada de aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

El plazo para resolver la impugnación a la resolución es adicional al indicado en el párrafo anterior.

En caso que la dependencia responsable omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo y, en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.



Artículo 23.- Declaración de improcedencia de la reclamación

Al resolver los reclamos presentados, la entidad prestadora podrá declarar improcedente los siguientes casos:

- a) Cuando el denunciante carezca de interés legítimo;
- b) Cuando no exista 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 la reclamación interpuesta no se encuentre dentro de los alcances del presente reglamento, conforme lo establecido en el artículo 5° del presente.

Artículo 24.- Recurso de Reconsideración

Contra la resolución expresa de la dependencia responsable, procederá la interposición del recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días de notificada la resolución respectiva, el mismo que se interpondrá ante la propia dependencia responsable.

Para que proceda el presente recurso, el reclamante deberá ofrecer nueva prueba.

Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 25.- Plazo para resolver el recurso de reconsideración

La dependencia responsable deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración formulado en el plazo máximo de veinte (20) días contados desde su admisión a trámite.

En caso que la dependencia responsable omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo, pudiendo el reclamante optar por esperar el pronunciamiento o interponer recurso de apelación ante la propia FVCA.

Artículo 26.- El Recurso de Apelación

La apelación procede sea por acto expreso o por aplicación de silencio administrativo negativo en los casos que este se señala.

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 en aquellos casos en que la proceda el silencio administrativo negativo; o cuando teniendo una nueva prueba no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la dependencia responsable en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución recurrida o de aplicado el silencio administrativo.



Artículo 27.- Requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición por el reclamante o su apoderado debidamente facultado conforme lo establecido en el artículo 10°, dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución recurrida.

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios son los siguientes:

- a) Que se interpongan contra los actos a que se refiere el numeral 206.2 del artículo 206 de la LPAG, los cuales son:
 - a.1) Los actos definitivos que ponen fin a la instancia.
 - a.2) Los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento.
 - a.3) Los actos de trámite que produzcan indefensión.
- b) Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes.
- b) Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración.
- c) Que se fundamente debidamente, precisando en que se ampara el medio impugnatorio.

En los casos en que la reclamación o la reconsideración hayan sido declarados inadmisibles por haberse interpuesto fuera de los plazos previstos en el presente reglamento, el apelante deberá precisar las razones por las que se produjo la referida circunstancia, bajo apercibimiento de que OSITRAN rechace preliminarmente la apelación.

La ausencia de alguno de los requisitos señalados en el presente artículo, dará lugar a que se declare la inadmisibilidad o improcedencia del recurso de reconsideración.

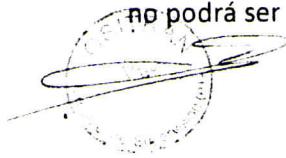
Los requisitos de admisibilidad y procedencia del recurso de apelación serán evaluados por OSITRAN, para efectos de lo cual la Entidad Prestadora deberá proceder conforme a lo dispuesto en el artículo siguiente.

Artículo 28.- Elevación del expediente de apelación

La dependencia responsable deberá elevar, debidamente foliado, el expediente de apelación al Tribunal de OSITRAN en un plazo máximo de cinco (5) días contados desde la fecha de su presentación.

Artículo 29.- Del plazo para el cumplimiento de las resoluciones

El plazo máximo con el que contará la dependencia responsable para cumplir sus resoluciones no podrá ser mayor de tres (3) días conforme a lo dispuesto por el RGSRC.



Artículo 30.- Queja

En cualquier estado del procedimiento, las partes podrán recurrir en queja ante el Tribunal del OSITRAN, contra los defectos de tramitación 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 del recurso de reconsideración.
- c. Cuando se conceda el recurso de reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Artículo 31.- Requisitos de la Queja

La Queja deberá contener los siguientes requisitos:

- a. La identificación del recurrente.
- b. El domicilio al que se harán llegar las notificaciones.
- c. El número del expediente.
- d. Los argumentos que lo fundamenten.
- e. Los medios probatorios que se ofrezcan y actúen.

Recibida la Queja, el Tribunal del OSITRAN emitirá pronunciamiento en un plazo máximo de 7 (siete) días, contados a partir de la fecha en que el órgano quejado remita su informe técnico respecto de la misma.

En tal sentido, el Tribunal deberá solicitar el informe técnico correspondiente al órgano o funcionario quejado dentro del plazo de 3 (tres) días de interpuesta la Queja, y el órgano quejado tendrá un plazo máximo de 3 (tres) días para remitir su informe técnico al Tribunal, contado desde la fecha en que el mismo le fue requerido.

La interposición de la Queja no suspende la tramitación del expediente principal. La resolución expedida por el Tribunal no es impugnabile.

Artículo 32.- Conciliación, transacción y/o arbitraje

En cualquier estado del procedimiento, el usuario reclamante y la entidad prestadora podrá conciliar sus conflictos de intereses, llevar a cabo una transacción y/o someter la controversia originada al fuero arbitral, siempre que las partes lo acuerden y que el OSITRAN no haya expedido resolución en segunda instancia.

Artículo 33.- Vigencia y modificaciones

El procedimiento establecido a través de este Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en la página web y podrá ser modificado y/o ampliado por la entidad prestadora, previa autorización del OSITRAN como entidad competente.

Chosica, 3 de Septiembre de 2011

