

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

(Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN - Resolución 019-2011-CD-OSITRAN)

Primera Instancia: Entidad Prestadora: Ferrovías Central Andina S.A. (FVCA).

Segunda Instancia: Tribunal de Solución de Controversias - OSITRAN

1. Presentación del Reclamo:

Todo Reclamo debe dirigirse al **Área de Regulación de Ferrovías Central Andina S.A. (FVCA)**, como Primera instancia y puede presentarse:

- Por escrito en mesa de partes de Av. Circunvalación Club Golf Los Incas 170-Of. 302, Santiago de Surco, Lima;
- Al correo electrónico: mesadeparteshvca@fcca.com.pe;
- Vía telefónica al 390-5858 – Anexo 237
- Mediante página Web: www.ferroviasperu.com.pe – Libro de Reclamaciones.

Requisitos para presentar Reclamos:

- Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones;
- Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
- Nombre y domicilio del reclamado;
- Pretensión;
- Fundamentos de hecho y de derecho;
- Medios probatorios del reclamo o el ofrecimiento de los mismos.
- Lugar, fecha y firma del reclamante. (En caso de no saber firmar su huella digital);
- Copia simple del documento que acredite la representación;

NOTAS:

La presentación de Reclamos y/o Recursos no requiere pago de derechos.

Uso de formulario: Sólo se requiere en caso de que el Reclamo se efectúe mediante la página Web.

Se accede al formulario virtual para la presentación de Reclamos en la página Web: www.ferrovias.peru.com – Libro de Reclamaciones.

Plazo para presentar Reclamos:

Dentro de 60 días de ocurrido el hecho o los hechos a reclamar.

2. En un plazo de dos (2) días de recibido el Reclamo, FVCA verificará los requisitos para su admisibilidad.

(Según artículo 37º del Reglamento de OSITRAN)

Plazo para subsanar la omisión de algún requisito: dos (2) días.

De no efectuarse la subsanación, el Reclamo se tendrá por no presentado.

3. Plazo para que FVCA resuelva el Reclamo:

15 días, que puede ampliarse a 30 días, según complejidad y por decisión motivada.

(Aplica silencio administrativo positivo, en caso el reclamo no sea resuelto dentro del plazo señalado).

4. Recursos impugnatorios contra Resolución de Primera Instancia (FVCA):

- Recurso de Reconsideración:

Si el Reclamante no está de acuerdo con la resolución de FVCA (primera instancia), podrá interponer Recurso de Reconsideración o Recurso de Apelación.

Plazo para presentar Recurso de Reconsideración: 15 días de notificada la resolución de primera instancia, presentando nueva prueba. Este Recurso deberá ser resuelto por FVCA.

- **Plazo para presentar Recurso de Apelación:**
15 días de notificada la resolución de primera instancia. Se presenta ante FVCA, la cual elevará el expediente al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN para que este emita resolución.
Plazo para que FVCA eleve el Recurso de Apelación: 15 días.

5. DEPENDENCIA COMPETENTE PARA LA RECEPCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS Y RECURSOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS:

- Los Reclamos deberán dirigirse al Área de Regulación de Ferrovías Central Andina S.A.(FVCA)

6. MEDIOS PROBATORIOS QUE PUEDEN ACTUARSE PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS:

Los Reclamantes podrán sustentar y acompañar sus Reclamos con cualquier medio probatorio que consideren conveniente. Estos pueden ser: documentos, correos electrónicos, informes, dictámenes y otros indicados en la Ley General de Procedimientos Administrativos- Ley 27444.

- 7. EL TEXTO COMPLETO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN SE ENCUENTRA EN NUESTRA PÁGINA WEB:
www.ferroviasperu.com- Procedimientos.

