

## **REGLAMENTO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DE FERROVIAS CENTRAL ANDINA S.A.**

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 del Consejo Directivo N° 002-2004-CD/OSITRAN del 15 de Enero del 2004.

### **CAPITULO I**

#### **Artículo Primero: OBJETO DEL REGLAMENTO**

El presente reglamento establece las normas, procedimientos y procesos a través de los cuales se regula los reclamos y/o controversias que se susciten entre FVCA S.A., sus usuarios y entre éstos y FVCA S.A.

#### **Artículo Segundo: MATERIA DEL REGLAMENTO**

Los reclamos y controversias que son materia del presente reglamento son:

- a) Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios;
- b) Los reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso;
- c) Las controversias entre usuarios intermedios y FVCA sobre los desacuerdos que surjan sobre el Contrato de Acceso, o con relación a éste o su interpretación de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 15° del REMA;
- d) Las controversias entre FVCA relacionadas con el libre acceso a los servicios que conforman las actividades de explotación de infraestructura, en los casos en que exista más de una Entidad Prestadora operando en un tipo de infraestructura;
- g) Las controversias entre FVCA relacionadas con tarifas, tasas, cargos, honorarios y cualquier pago o retribución derivado de los acuerdos entre FVCA, en tanto se afecte el mercado regulado;
- h) Las controversias entre FVCA relacionadas con el aspecto técnico de los servicios públicos materia de competencia del OSITRAN;
- i) Las controversias entre FVCA en materia ambiental en aquellas actividades dentro del ámbito de OSITRAN, salvo cuando se trata de asuntos intersectoriales de competencia del Consejo Nacional del Medio Ambiente.

### **CAPITULO II**

#### **PROCEDIMIENTO, RECEPCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**

### **Artículo Tercero.- MESA DE PARTES**

La recepción de reclamos se realizará en la Av. Brasil s/n Urbanización San Fernando Bajo Estación del Tren, Lurigancho, Chosica Lima, sede central de FVCA S.A.

**También se pueden canalizar estos reclamos a través de cualquiera de las oficinas o dependencias de Atención al Público existentes en las Estaciones de Ferrovias Central Andina S.A. (FVCA).**

### **Artículo Cuarto.- DEPENDENCIA RESOLUTIVA**

La dependencia responsable de atender los reclamos es la Gerencia Comercial.

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es el señor Jaime Blanco Ravina.

### **Artículo Quinto.- DIFUSIÓN**

FVCA dará a conocer a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante carteles y/o afiches. Dicha información deberá incluir necesariamente, la dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos de sus Usuarios, los plazos del trámite los requisitos para la presentación de los reclamos y los medios impugnatorios que se pueden interponer contra las resoluciones que se expidan y sus correspondientes requisitos.

Este reglamento será publicado en las estaciones de carga y descarga.

### **Artículo Sexto.- REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS:**

1. El Nombre y domicilio del reclamante;
2. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone;
3. La Identificación y precisión del reclamo;
4. Firma o huella digital del reclamante o de su representante;
5. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante.  
Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento;
6. Copia simple del documento que acredite la representación.  
Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento;  
y,
7. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo.

Este requisito es facultativo del reclamante.

**Artículo Séptimo.- DECLARACIÓN DE INADMISIBILIDAD DE LOS RECLAMOS:**

La Gerencia Comercial encargada de resolver los reclamos de sus Usuarios, dentro del plazo de tres (3) días de recibido el reclamo deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el artículo anterior 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 Gerencia Comercial expedirá resolución declarando inadmisibile el reclamo y ordenando su archivo.

**Artículo Octavo.- DECLARACIÓN DE IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO:**

La Gerencia Comercial competente para resolver los reclamos de sus Usuarios podrá declarar improcedente los mismos en 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; y,
- d) Cuando la reclamación interpuesta no se encuentre en la enumeración contenida en el artículo 9° del REGLAMENTO GENERAL PARA LA SOLUCION DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD/OSITRAN del 15 de Enero del 2004.

**Artículo Noveno.- PLAZO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS:**

FVCA deberá resolver los reclamos de sus Usuarios en el plazo máximo de 30 días contados desde la presentación de los mismos de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 39° establecido en el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, contados a partir desde la presentación de los mismos.

En caso que la Entidad Prestadora 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.

Contra la resolución expresa de FVCA expedida de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo, procederá la interposición de los medios impugnatorios establecidos en los artículos 41° y siguientes del REGLAMENTO GENERAL PARA LA SOLUCION DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD/OSITRAN del 15 de Enero del 2004.

En caso que se interponga apelación, FVCA estará obligado a elevar el expediente al Tribunal del OSITRAN en un plazo máximo de cinco (5) días contados desde la fecha de su presentación.

**Artículo Décimo.- GRATUIDAD DE LOS RECLAMOS:**

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

**Artículo Undécimo.- OBLIGATORIEDAD DE RECEPCIÓN DE LOS RECLAMOS:**

FVCA deberá recibir todos los reclamos, reclamaciones, y solicitudes para el inicio del procedimiento conciliatorio o del proceso arbitral, aun cuando no cumplieran con los requisitos establecidos.

**Artículo Duodécimo.- USO DE FORMATOS:**

Para la presentación de los reclamos, FVCA podrá exigir que se presenten mediante la utilización de formularios o formatos.

En caso, que FVCA decida utilizar formularios o formatos, los mismos deben ser distribuidos por ésta gratuitamente a los Usuarios o, en su defecto, permitir que los mismos presenten copia simple de dichos formularios o formatos. Para tal efecto, FVCA garantiza el acceso a dichos formularios o formatos.

**Artículo Décimo Tercero.- REGISTRO DE RECLAMOS:**

FVCA llevará un Registro de Reclamos y Controversias por cada sede en donde se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del usuario que reclama, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo La Entidad Prestadora está obligada a mostrar dicho Registro cuando OSITRAN se lo requiera.

**Artículo Décimo Cuarto.- CONSERVACIÓN DEL EXPEDIENTE:**

FVCA conservará los expedientes de reclamos por un período de dos (2) años, contados a partir del 1º de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el mismo en el ámbito de la misma. En caso que el OSITRAN solicite la remisión de expedientes de reclamos, FVCA deberán cumplir con dicho requerimiento, dentro de un plazo de tres (3) días de efectuado el mismo.

**Artículo Décimo Quinto.- COMPUTO DE LOS PLAZOS:**

Toda referencia al término días deberá ser entendida como días hábiles.

**Artículo Décimo Sexto.- NOTIFICACION DE LAS RESOLUCIONES:**

Las notificaciones de las resoluciones serán de conformidad con la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.

Lima, 19.04.04