

MATERIA SOBRE LA QUE PUEDE VERSAR UN RECLAMO

De acuerdo a lo anterior, los usuarios podrán presentar los reclamos que versen, entre otras, sobre las siguientes materias:

- a) Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a CHANCAY-ACOS.
- b) Reclamos relacionados al condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo del peaje.
- c) Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de CHANCAY-ACOS, en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión.
- d) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de CHANCAY-ACOS, sus funcionarios y/o dependientes.
- e) Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de CHANCAY-ACOS.
- f) Los reclamos relacionados con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio, o información defectuosa.

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

Por otro lado, de acuerdo con el Artículo 12 y al artículo 17º, inciso 2 literal e) del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, el plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.