PROCEDIMIENTOS PARA INTERPONER UN RECLAMO O UN RECURSO

El procedimiento de solución de reclamos, se rige por lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Controversias de OSITRAN.

I. OBJETIVO:

Establecer los pasos que tiene que seguir el usuario reclamante para que pueda interponer su reclamo.

II. GENERALIDADES:

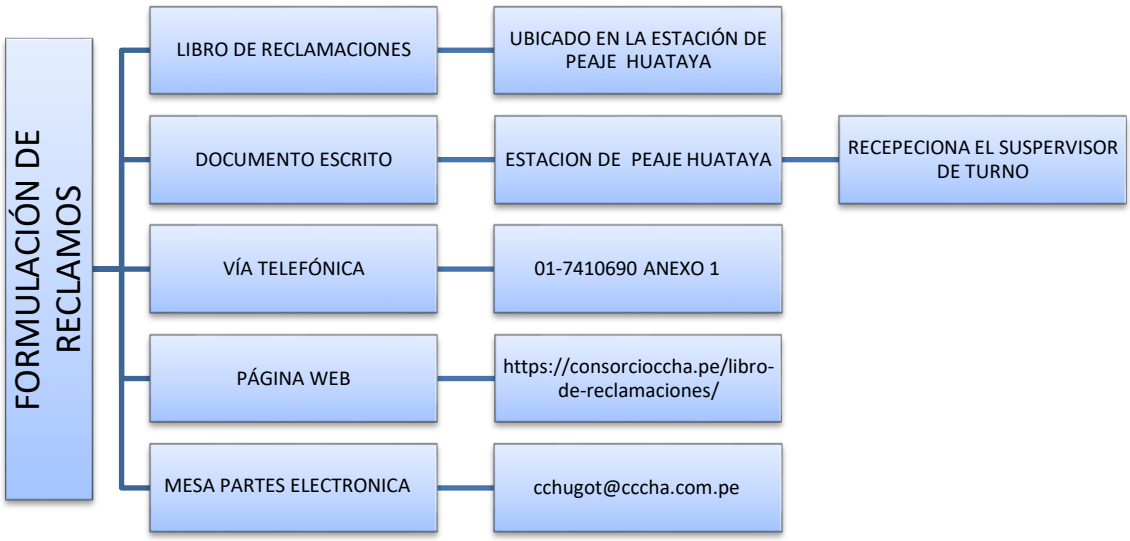
El trámite ante CHANCAY-ACOS constituye vía previa obligatoria para acudir al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN. No se admitirán reclamos que no observen dicha vía previa.

Existe Obligación de los Usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia del Reclamo o al momento de la Interposición del mismo (Numeral 1e del Artículo 17 del Reglamento de Atención de Reclamos y Controversias de OSITRAN).

III. FORMAS Y REQUISITOS

a. FORMAS:

Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico:



b. REQUISITOS:

Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos

a) La Instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el Reclamo
b) Nombre completo del Reclamante, número de documento de identidad, domicilio legal, y domicilio para hacer las notificaciones.
c) Datos del Representante Legal, del apoderado y del abogado si los hubiere
d) Nombre y domicilio del reclamado
e) La indicación de la prestación 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 poner su huella digital
i) Copia simple que acredite la representación

Para el caso vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento de i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

IV. PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

1) El usuario presenta el reclamo mediante las formas y con todos los requisitos establecidos en la cláusula III del presente documento.
2) El Usuario tiene un plazo máximo de hasta 60 días hábiles, a partir de que ocurran los hechos que den lugar al reclamo o de conocido este si el usuario estuviere impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.
3) En el caso que el usuario indique que se remita la resolución a su correo electrónico, el Supervisor de Turno podrá ofrecer al usuario la firma del Acta correspondiente a la autorización del envío de las notificaciones por dicha vía. Toda Documentación registrada por correo electrónico deberá incorporarse al expediente.
4) Hecha la verificación formal de los requisitos por el Supervisor de Turno, derivará el reclamo a la gerencia de operaciones consignando fecha, hora de recepción y número de trámite.
5) En los casos en que dichos reclamos carezcan de algunos de los requisitos señalados, el Supervisor de Turno anotará la observación y devolverá la misma sin asignarle número de trámite.

6) La Gerencia de Operaciones de CHANCAY-ACOS verifica si se cumple con todos los requisitos, caso contrario dentro de los dos (02) días hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido.
7) El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos días (02) hábiles, si no cumpliera con el plazo, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso los documentos que presentó.
8) El reclamo será remitido nuevamente a la Gerencia de Operaciones dentro de los dos (02) días siguientes.
9) CHANCAY-ACOS tiene 15 días hábiles a partir de la presentación del reclamo (literal 8), para emitir su resolución resolviendo el reclamo, a través de su GERENCIA DE OPERACIONES. En caso el reclamo sea complejo el plazo será de 30 días hábiles.
10) CHANCAY-ACOS debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución en un plazo de 3 días hábiles.
11) Si el usuario no está de acuerdo con la resolución emitida por CHANCAY-ACOS, dentro de los quince (15) días de notificada podrá interponer un recurso de reconsideración ante CHANCAY-ACOS en las oficinas administrativas de la Estación de Peaje.
12) CHANCAY-ACOS deberá resolver la reconsideración dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite. En caso de que CHANCAY-ACOS no se pronuncia aplica el silencio administrativo positivo, en esta instancia da respuesta la Gerencia de Operaciones.
13) En caso el usuario no esté conforme con la resolución emitida respecto a su recurso de apelación o en el caso que exista silencio administrativo, el usuario podrá apelar dentro de los quince (15) días contados a partir de la notificación de emitida la resolución de respuesta a la reconsideración o de darse el silencio administrativo; dirigiéndolo a CHANCAY-ACOS en las oficinas administrativas de la estación del peaje.
14) CHANCAY-ACOS elevará todo lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, junto con el expediente principal, en un plazo de dos (15) días de recibido el recurso de apelación, quien deberá adjuntar su pronunciamiento de la apelación través del Gerente General.