

**PROCEDIMIENTO QUE DEBE SEGUIRSE PARA INTERPONER RECLAMOS,
RECURSOS Y QUEJAS**

La presentación del reclamo podrá efectuarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora. Todos los medios de atención son detallados y actualizados en la página web de EL CONCESIONARIO, cuya denominación es <http://www.valledelzana.com.pe/>.

Los usuarios pueden presentar sus reclamos a través de los siguientes canales:

a) A través del **Libro de Reclamos y Sugerencias**, disponible en la estación de peaje de San Nicolás ante el supervisor de turno.

Horario de atención: 24 horas del día, los 365 días del año.

b) Por documento escrito en la **Unidad de Peaje por Mesa de Partes**, el cual, luego de recibido, deberá pegarse en el Libro de Reclamos y Sugerencias en la Estación de Peaje correspondiente.

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:30 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12: 00 p. m.

c) Por documento escrito en la **Mesa de Partes de las Oficinas Administrativas de EL CONCESIONARIO**.

Horario de atención: Lunes a viernes de 08:00 a. m. hasta las 05:30 p. m.

d) **Vía telefónica:** (074) 635150 / (511) 9203-71139 / 9203-71180.

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12: 00 p. m.

e) Por la **página web:** <https://valledelzana.com.pe/reclamos-y-sugerencias/>

f) Por **correo electrónico:** concesión@valledelzana.com.pe

En caso el usuario sea iletrado y desee presentar un reclamo en la unidad de peaje de EL CONCESIONARIO, éste deberá realizarse por acompañante y ser validando por el usuario con su huella dactilar.

Estando así las cosas, corresponde manifestar lo siguiente:

- a) Que, para la interposición de un reclamo o un recurso no requiere la presentación de algún formulario o formato; no obstante ello, EL REGULADOR ha puesto a disposición de los usuarios los formularios para la interposición de reclamos, recursos y quejas, mismos que podrán ser ubicados en la página web de OSITRAN, cuya dirección se detalla a continuación:
<https://www.ositran.gob.pe/anterior/usuarios/formularios/>
- b) Los números telefónicos previstos por EL CONCESIONARIO para atender cualquier consulta y asesorar a los usuarios de la Concesión, son los siguientes:
(074) 635150 / (511) 9203-71139 / (511) 9203-71180.

- PLAZO PARA INTERPONER LOS RECLAMOS:

Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los **sesenta (60) días hábiles contados a partir del día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o de conocidos éstos**, si el usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlos a la fecha de su ocurrencia, una vez transcurrido dicho plazo se considerará improcedentes.

- PLAZO PARA INTERPONER LOS RECURSOS:

Contra lo resuelto por EL CONCESIONARIO, el usuario reclamante podrá interponer recurso de reconsideración o apelación dentro de los **quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución.**

El recurso de reconsideración deberá sustentarse en nueva prueba, y es opcional porque su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

El reclamante podrá interponer recurso de apelación cuando la impugnación se sustenten una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad o cuando teniendo una nueva prueba no se opte por el recurso de reconsideración.

- **DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS:**

La **Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO**, es la instancia encargada de resolver los reclamos y los recursos de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO, que verificado el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, deberá elevar el expediente debidamente foliado, al **Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN** en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación.

- **REQUISITOS PARA INTERPONER RECLAMOS, RECURSOS Y QUEJAS:**

Hecha la verificación formal del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 37° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN¹, la Mesa de Partes de la administración de EL CONCESIONARIO, derivará el reclamo a la Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, la Mesa de Partes de la administración de EL CONCESIONARIO, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante, lo acotado, EL CONCESIONARIO, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido.

El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos (2) días hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

El reclamo será remitido a la Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO, instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos (2) días siguientes.

El plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de recepción del reclamo por dicha instancia.

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificatorias.

- **CAUSALES DE IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO:**

La Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO declarará la improcedencia de los reclamos, poniendo fin al proceso, en los siguientes casos:

- a. Cuando el reclamante carezca de interés legítimo.
- b. Cuando no haya 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 el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- e. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 36° del Reglamento de OSITRAN.
- f. Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 33° del Reglamento de OSITRAN.

- **PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER LOS RECLAMOS**

La Gerencia Legal de EL CONCESIONARIO 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. Asimismo, EL CONCESIONARIO se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de la quince (15) días hábiles contado a partir de la recepción por parte del administrador encargado de resolver el reclamo. Previa decisión motivada, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles en los casos que sean considerados particularmente complejos.

Transcurrido el plazo resolutorio sin que EL CONCESIONARIO haya emitido pronunciamiento, se aplicará el silencio administrativo positivo.

La resolución debe contener la expresión de los recursos impugnatorios que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse y el plazo para interponerlos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24° del TUO de la LPAG.