

## **REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS 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, a partir de la vigencia de la Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, Resolución del Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN del 22 de Diciembre del 2006.

### **CAPITULO I**

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

El presente reglamento establece las normas y los procedimientos a efectos de atender los reclamos de usuarios.

#### **Artículo Segundo: MATERIA DE LOS RECLAMOS Y CONTROVERSIAS**

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

- a) Los reclamos de usuarios relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la Infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716;
- b) Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios;
- c) Los reclamos de usuarios relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras;
- d) Los reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso;
- e) Los reclamos de usuarios relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda la EEPP en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios;
- f) Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público;
- g) Las controversias entre usuarios intermedios y Entidades Prestadoras 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;

- h) Las controversias entre Entidades Prestadoras 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;
- i) Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con tarifas, tasas, cargos, honorarios y cualquier pago o retribución derivado de los acuerdos entre Entidades Prestadoras, en tanto se afecte el mercado regulado;
- j) Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con el aspecto técnico de los servicios públicos materia de competencia del OSITRAN;
- k) Las controversias entre Entidades Prestadoras 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.
- l) 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;
- m) Las controversias entre FVCA relacionadas con el aspecto técnico de los servicios públicos materia de competencia del OSITRAN;
- n) 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. José Gálvez Barrenechea N° 566 5° Piso Urbanización Corpac – San Isidro, 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 Ferrovías Central Andina S.A. (FVCA).

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

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

#### **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:**

- a) La oficina o dependencia de FVCA ante la cual se interpone el reclamo.
- b) El nombre y domicilio del reclamante;
- c) La Identificación y precisión del reclamo;
- d) Firma o huella digital del reclamante o de su representante;
- e) Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante.
- f) Copia simple del documento que acredite la representación; y
- g) Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo.

Este requisito es facultativo del reclamante.

**Artículo Séptimo.- PLAZO PARA INTERPONER LOS RECLAMOS:**

El plazo para que los usuarios puedan interponer los reclamos es de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo.

**Artículo Octavo.-DECLARACIÓN DE INADMINISIBILIDAD DE LOSRECLAMOS:**

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 Noveno.- 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 del reclamo y la petición que contenga el mismo;
- 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 segundo del presente Reglamento.

#### **Artículo Décimo.- PLAZO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS:**

FVCA deberá resolver los reclamos de sus usuarios en el plazo máximo de treinta (30) días contados desde la presentación de los mismos de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 39° establecido en el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN.

En caso que FVCA 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.

#### **10.1.- RECURSO DE RECONSIDERACION:**

Contra la resolución emitida por FVCA procederá la interposición del recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, el mismo que se interpondrá ante la dependencia que resolvió el reclamo, y deberá recaudar nueva prueba.

Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

#### **10.2.- PLAZO PARA RESOLVER EL RECURSO DE RECONSIDERACION**

El plazo máximo para resolver el recurso de reconsideración es de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la presentación del mismo.

En caso que se omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo negativo, y en consecuencia el recurrente podrá recurrir en Apelación ante el Tribunal de OSITRAN.

#### **10.3.- RECURSO DE APELACIÓN**

Procede el recurso de apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo o el recurso de reconsideración o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración, el que se interpone ante el órgano que expidió la resolución, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la resolución que se impugna.

#### **10.4.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA DE LOS MEDIOS IMPUGNATORIOS**

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida; y,

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a) Que se interpongan contra los actos a que se refiere el Numeral 206.2 del artículo 206° de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- b) Que se dirijan al órgano competente para concederlos o denegarlos, según lo previsto en los artículos precedentes;
- c) Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración; y,
- d) Que se fundamente debidamente.

En los casos en que la reclamación o la reconsideración, hayan sido declarados inadmisibles por haberse interpuesto fuera de los plazos previstos, el apelante deberá precisar las razones por las que se produjo la referida circunstancia, bajo apercibimiento de rechazarse definitivamente la apelación.

La ausencia de alguno de los requisitos antes señalados, dará lugar a que se declare la improcedencia del recurso de reconsideración.

Los requisitos de admisibilidad y procedencia del recurso de apelación serán evaluados por OSITRAN, para efectos de lo cual FVCA deberá proceder a elevar, debidamente foliado el expediente de apelación al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo máximo de cinco (5) días contados desde la fecha de su presentación.

#### **Artículo Undécimo.- 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 Duodécimo.- 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 Décimo Tercero.- CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES:**

FVCA tendrá un plazo máximo cinco (05) días para cumplir sus resoluciones.

FVCA deberá cumplir lo ordenado en la Resolución del Tribunal de Solución de Controversias dentro del plazo de 7 días contados a partir del día siguiente de la notificación. En caso el Tribunal o el Cuerpo Colegiado fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días, salvo en aquellos casos en que el Tribunal o el Cuerpo Colegiado así lo determine de manera motivada. El incumplimiento de esta disposición será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

#### **Artículo Décimo Cuarto.- 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 Quinto.- REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS**

FVCA llevará un Registro de Reclamos y Controversias en todas las oficinas o dependencias de Atención al Público existentes en las Estaciones de FVCA, en donde se numerarán de manera correlativa los reclamos y controversias formulados por los usuarios y se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del usuario que reclama, la materia del reclamo el sentido de la resolución del mismo. FVCA está obligada a mostrar dicho Registro cuando OSITRAN se lo requiera.

#### **Artículo Décimo Sexto.- CONSERVACIÓN DEL EXPEDIENTE:**

FVCA conservará los expedientes de reclamos por un período de dos (2) años, contados a partir del 1° 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 deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro de un plazo de tres (3) días de efectuado el mismo.

#### **Artículo Décimo Séptimo.- COMPUTO DE LOS PLAZOS:**

Toda referencia al término días deberá ser entendida como días hábiles, computados conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la LPAG.

#### **Artículo Décimo Octavo.- NOTIFICACION DE LAS RESOLUCIONES:**

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

Lima, 22.09.08