

REGLAMENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

1 - Propósito

Establecer los procedimientos que obligatoriamente deberán cumplir y seguir los Usuarios para la presentación de sus Reclamos en las materias que son de exclusiva competencia de TISUR así como establece los lineamientos bajo los cuales TISUR brindará una solución adecuada a los Reclamos formulados por los diversos Usuarios.

2 - Alcance

A los reclamos formales que levanten los usuarios del Terminal Portuario, sobre algún servicio que brinda TISUR.

3 - Responsabilidades

1. La Gerencia Comercial es la responsable de resolver los reclamos en primera instancia.

4 - Definiciones

Acceso: Derecho que tiene un usuario intermedio de utilizar las facilidades de TISUR para poder brindar sus servicios esenciales que se integran en la cadena logística.

b) Contrato de Concesión: Contrato de Concesión para la Construcción, Conservación y Explotación del Terminal Portuario de Matarani de fecha Mayo 1999.

c) Entidad Prestadora: Terminal Internacional del Sur S.A. representado por las siglas TISUR.

d) Infraestructura: El sistema de obras e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras mediante las cuales TISUR brinda sus servicios.

e) LPAG: Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General

f) OSITRAN.- Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, de acuerdo a lo que dispone la Ley N° 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998.

g) Procedimiento: Conjunto de actos y diligencias conducentes a la emisión del acto

administrativo

h) Reclamo: la solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde TISUR.

i) REMA: se refiere al Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.

j) Usuario: La persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de TISUR

- Usuario Intermedio: Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general cualquier empresa que utiliza la infraestructura de TISUR para brindar servicios a terceros.

- Usuario Final: Aquel que utiliza de manera final los servicios prestados por TISUR o por los usuarios intermedios.

REGLAMENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Definiciones

Para efectos del presente reglamento se entenderá por:

Acceso: Derecho que tiene un usuario intermedio de utilizar las facilidades de TISUR para poder brindar sus servicios esenciales que se integran en la cadena logística.

Contrato de Concesión: Contrato de Concesión para la Construcción, Conservación y Explotación del Terminal Portuario de Matarani de fecha Mayo 1999.

Entidad Prestadora: Terminal Internacional del Sur S.A. representado por las siglas TISUR.

Infraestructura: El sistema de obras e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras mediante las cuales TISUR brinda sus servicios.

LPAG: Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General

OSITRAN.- Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, de acuerdo a lo que dispone la Ley N° 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998.

Procedimiento: Conjunto de actos y diligencias conducentes a la emisión del acto administrativo

Reclamo: la solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde TISUR.

REMA: se refiere al Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.

Usuario: La persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de TISUR

- Usuario Intermedio: Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general cualquier empresa que utiliza la infraestructura de TISUR para brindar servicios a terceros.

- Usuario Final: Aquel que utiliza de manera final los servicios prestados por TISUR o por los usuarios intermedios.

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, (de ahora en adelante Reglamento General) publicada en el Diario “El Peruano” el 11 de junio de 2011.

Artículo 2º.- Objetivo y Ámbito de Aplicación

El presente reglamento establece los procedimientos que obligatoriamente deberán cumplir y seguir los Usuarios para la presentación de sus Reclamos en las materias que son de exclusiva competencia de TISUR así como establece los lineamientos bajo los cuales TISUR brindará una solución adecuada a los Reclamos formulados por los diversos Usuarios.

Artículo 3º.- Competencia

La participación de TISUR estará destinada a resolver en primera instancia los reclamos formulados por los Usuarios.

Artículo 4º.- Plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles, computados conforme a lo dispuesto en el artículo N° 133 Ley del Procedimiento Administrativo General No. 27444 (LPAG).

Artículo 5º.- Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios

En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los Usuarios, rigen los principios establecidos en el Artículo 3 el Reglamento General, así como aquellos previstos en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), según sea aplicable.

Los principios establecidos en la LPAG servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimientos.

Artículo 6°.- Materia de Reclamos

El presente Reglamento debe ser aplicado para resolver Reclamos que versen sobre:

La facturación y el cobro de los servicios que ofrece TISUR derivados de la explotación de la infraestructura, En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a TISUR.

La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda TISUR derivados de la explotación de la infraestructura.

Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de TISUR vinculados con los servicios proporcionados por la entidad, y que derivan de la explotación de la infraestructura.

Los reclamos de los usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.

Información incompleta, incorrecta y/o defectuosa que proporcione TISUR a los usuarios respecto de las Tarifas o condiciones del servicio.

El acceso a la infraestructura, o que limitan el acceso individual a los servicios que brinda TISUR

Artículo 7 °.- Base Legal

-
Ley N° 26917, Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN.

-
Decreto Supremo N° 044-2006-PCM que aprobó el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.

-
Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

-
Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), y sus modificatorias.

-
Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.

-
Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos

Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.

-
Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

-
Ley N° 29571, Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

-
Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 054-2005-CD/OSITRAN.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 8°.- Partes en el procedimiento

Son parte en el procedimiento ante TISUR las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de Usuarios.

Artículo 9°.- Mesa de Partes

TISUR cuenta con una mesa de partes, ubicada en una oficina al ingreso por Puerta 3, donde sus Usuarios pueden presentar sus reclamos. La misma que atiende de 08:00 hrs. a 18:30 hrs. de lunes a viernes lo que garantiza la recepción y registro de los reclamos.

Artículo 10°.- Dependencia Resolutiva de primera instancia

La Gerencia Comercial es la responsable de resolver los reclamos en primera instancia. Durante el proceso de resolución del reclamo tanto el Departamento involucrado como el Gerente del Sistema Integrado de Gestión deberán permanecer informados mediante copia de los documentos intercambiados.

Artículo 11-°.- Difusión

Es responsabilidad de TISUR dar a conocer a sus Usuarios la información correspondiente a la

tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante su página web, carteles y afiches ubicados en el área adyacente a los siguientes lugares: caja, ingreso al edificio administrativo y sala de operaciones.

Esta información incluye, entre otra, el nombre y cargo de la dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos de sus usuarios, los plazos del trámite, la clase de reclamos que pueden efectuar los Usuarios, los requisitos y formularios para la presentación de los reclamos, la obligatoriedad de TISUR de entregar un cargo contra la presentación del reclamo y los medios impugnatorios que se pueden interponer contra las resoluciones que se expidan.

Artículo 12°.- Requisitos y Plazo para la Presentación de los Reclamos

Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de la parte reclamante, por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse: I) mediante documento en mesa de partes; II) utilizando el libro de reclamos; III) por teléfono al número 51-54-598585 anexo 611640; o IV) por correo electrónico a la dirección: comercial@tisur.com.pe.

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 del 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 pretensión 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 su huella digital;
- i) Copia simple del documento que acredite la representación;

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

Recibido el respectivo reclamo, TISUR entregará al Usuario, según corresponda una constancia de recepción, un mensaje electrónico de confirmación de recepción, un código de reclamo, o cualquier otro medio que garantice al Usuario la debida recepción de su reclamo.

En caso el OSITRAN implemente la posibilidad de presentar reclamos de los usuarios a través de su página Web, los mismos serán derivados a TISUR la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 16° del presente reglamento. El plazo de resolución comenzará a computarse

desde el día en que la Gerencia Comercial de TISUR reciba el reclamo por parte del OSITRAN.

El plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días calendario contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o desde la fecha en que el Usuario lo haya conocido, siempre que haya estado de forma fehaciente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

Artículo 13º.- Obligatoriedad de Recepción de los Reclamos

TISUR se encuentra en la obligación de recibir todos los reclamos que se le presenten, aun cuando no cumplieran con los requisitos establecidos en el artículo precedente, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo establecido en el siguiente artículo.

Artículo 14º.- Declaración de Inadmisibilidad de los Reclamos

TISUR dentro del plazo de dos (2) días de recibido el reclamo deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el artículo 12

del presente reglamento. Si el Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, dispondrá de un plazo de dos (2) días para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, TISUR considerará que el reclamo no ha sido presentado, devolviendo, de ser el caso, los documentos que hubiera presentado el Usuario.

El reclamo una vez admitido será remitido por la Mesa de Partes a la Gerencia Comercial dentro del plazo de dos (2) días siguientes de recibido el mismo o de subsanadas las omisiones incurridas por el reclamante.

Artículo 15º.- Audiencia de Informe Oral

El Usuario podrá solicitar en el escrito de reclamo una Audiencia de Informe Oral. La decisión de concederla o no le corresponde a TISUR y cuya decisión es inapelable. De ser concedida se hará una citación a todas las partes intervinientes con una antelación no menor a 3 días hábiles de su realización. Se conferirá a cada parte un máximo de 20 minutos cada una con derecho a réplica y dúplica por 10 minutos cada una.

La audiencia se celebrará con la parte o partes que estuvieren presentes a la hora señalada en la notificación.

Artículo 16º.- Plazo Máximo de Resolución de los Reclamos

TISUR 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 de OSITRAN. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

En ambos casos el plazo será contado a partir de la recepción de los mismos por parte de la Gerencia Comercial de TISUR.

En caso que TISUR 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.

TISUR deberá cumplir las resoluciones emitidas en un plazo máximo de tres (3) días contados desde su notificación. Dicho plazo podrá extenderse por un plazo que en total no supere los quince (15) días en caso haya una necesidad objetiva para ello y no le cause perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse expresamente en la resolución.

Artículo 17 ° Conciliación, transacción y/o arbitraje

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario y TISUR podrán conciliar sus conflictos de intereses, llevar a cabo una transacción y/o someter la controversia originada al fuero arbitral, siempre y cuando las partes estén de acuerdo y se trate de derechos disponibles. En esta situación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por 10 días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo.

De llegarse a un acuerdo se levantará un acta suscrita por las partes donde constará el acuerdo respectivo y con ello el procedimiento concluirá en el extremo acordado.

Artículo 18°.- Declaración de Improcedencia del Reclamo

TISUR declarará improcedente el Reclamo en los siguientes casos:

- a) Cuando el denunciante carezca de legítimo interés.
- b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo.
- c) Cuando el reclamo 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 11° de este Reglamento.
- f) Cuando el reclamo interpuesto no verse respecto de los servicios regulados o servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que son de responsabilidad de TISUR, siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.

Artículo 19°.- Aclaración y rectificación de resoluciones

Antes que la resolución quede firme, se podrá solicitar aclaración en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido. De igual forma se podrá solicitar la rectificación de la resolución cuando se aprecie un error material o aritmético. La aclaración o rectificación no suspenderá el trámite o la ejecución de la resolución.

CAPITULO III

MEDIOS IMPUGNATORIOS

Artículo 20°.-Recurso de Reconsideración

Contra la resolución expresa de TISUR procederá la interposición del recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días de notificada la resolución, el mismo que se interpondrá ante TISUR y deberá recaudar nueva prueba.

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

TISUR se pronunciará en un plazo de veinte (20) días contados desde la presentación del recurso de Reconsideración.

En caso que TISUR 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 Solución de Controversias del OSITRAN.

Artículo 21°.- Recurso de Apelación

Procede la apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias, contra la resolución expresa de TISUR o cuando el Usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración, la que deberá interponerse dentro de los quince (15 días) de notificada la resolución o de aplicado el silencio administrativo negativo.

Artículo 22°.- Recurso de Queja

La queja puede ser interpuesta ante el Tribunal de Solución de Controversias en cualquier estado del procedimiento, quien resolverá la queja dentro de los 3 días y cuya resolución no es impugnabile, por las siguientes causas:

- a) Defectos en la tramitación del expediente
- b) Infracción a los plazos que supongan paralización o retraso del procedimiento
- c) Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de recursos de apelación y/o reconsideración

d) Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por normas aplicable

Artículo 23°.- 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 de notificada la resolución recurrida o de aplicado el silencio administrativo negativo.

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

Que se interpongan contra los actos a los que se refiere el numeral 206.2 del artículo 206° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes;

Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración; y

Que se fundamente debidamente.

Artículo 24°.- Legitimación para apelar

Existirá legitimación para apelar cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

La ausencia de alguno de los requisitos antes señalados dará lugar a que se declare la inadmisibilidad o improcedencia del medio impugnatorio interpuesto, según corresponda.

En el caso que se interponga apelación, TISUR deberá elevar debidamente foliado el expediente al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, debiendo incluir en el expediente su pronunciamiento respecto de la apelación presentada.

CAPITULO IV

REGISTRO Y CONSERVACIÓN DE EXPEDIENTES

Artículo 25°.- Registro de Reclamos

TISUR lleva un registro de reclamos en el que se numerarán de manera correlativa los reclamos y controversias y 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.

De igual forma y con la misma información TISUR mantendrá, en su página Web, un registro en línea de los reclamos.

Artículo 26°.- Conservación del Expediente

TISUR deberá conservar los expedientes de reclamos por un periodo de cuatro (4) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquel en concluyó el mismo.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Gratuidad de los Reclamos

Los reclamos de los Usuarios, las reclamaciones y recursos impugnatorios son gratuitos en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos y, en consecuencia, TISUR no podrán exigir cobro alguno por la tramitación de los mismos.

SEGUNDA.- Vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del día siguiente de aprobación por parte de OSITRAN, en cuyo momento de procederá a su publicación en la página web de TISUR.

TERCERA.- Exclusión de Aplicación del Reglamento

Se excluye del ámbito de aplicación del presente Reglamento todo aquello que verse sobre las controversias señaladas en el Reglamento

OSITRAN, siendo competencia exclusiva de este organismo, así como los reclamos de usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.

ANEXO: FLUJOGRAMA

