

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

### Requisitos

1. Los requisitos para la presentación de reclamos son los siguientes:
  - 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 (físico y/o virtual) para hacer válidamente las notificaciones;
  - c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
  - d) Nombre y domicilio del reclamado;
  - e) La identificación y precisión del reclamo;
  - f) Fundamentos de hecho y de derecho del reclamo.
  - g) Las pruebas que acompañan el reclamo que el usuario considere pertinentes o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en el poder del reclamante.
  - h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar deberá hacer constar su huella digital.
  - i) Copia simple del documento que acredite la representación;

Para el caso de de reclamos vía telefónica no será necesario el cumplimiento del requisito establecido en el literal h) debiendo remitir copia de su Documento de Identidad, y para el cumplimiento del requisito establecido en el literal i) se otorgará un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

2. En caso el usuario desee interponer Recurso de Reconsideración, éste deberá sustentarse en nueva prueba.
3. En caso el usuario desee interponer Recurso de Apelación, éste deberá sustentarse en una diferente interpretación de las pruebas producidas o tratarse de cuestiones de puro derecho o sustentarse en una nulidad o cuando teniendo una nueva prueba no se opte por el recurso de reconsideración.

Los usuarios podrán interponer Recurso de Queja ante el Tribunal de Controversias de OSITRAN, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y específicamente: i) cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento, ii) cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de reconsideración o apelación, y iii) cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por la norma.

### **Procedimiento de presentación de reclamos:**

1. La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias disponible en las Unidades de Peaje del Tramo 5 del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur-Perú Brasil: Matarani, Uchumayo, Patahuasi, Santa Lucía, Caracoto, Ilo y/o Pampa Cuéllar. Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito en las oficinas administrativas de COVISUR ubicadas en la Calle Arequipa - Nº 111, distrito de Cayma, Arequipa. Los reclamos pueden ser presentados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el caso de las unidades de Peaje y en las oficinas administrativas de COVISUR, en horario de oficina, de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 o de 14:00 a 17:30. Será igualmente válida su

presentación vía correo electrónico, vía telefónica al 989124419 en días hábiles y en horario de oficina, o a través de la página web de COVISUR. El usuario cuenta con un plazo máximo de 60 días hábiles para presentar el reclamo, desde ocurrido el hecho o desde que este es conocido por el usuario.

2. COVISUR deberá efectuar la evaluación de requisitos de admisibilidad dentro de los 02 días hábiles siguientes de recibido el reclamo.
3. El usuario tiene un plazo de 02 días hábiles para subsanar los requisitos omitidos. Si el usuario no subsana los requisitos el Reclamo se tendrá por no presentado.
4. Si el usuario subsana los requisitos, COVISUR debe expedir la Resolución sobre procedencia del reclamo en un plazo de 15 a 30 días hábiles, dependiendo de la complejidad del mismo, computados desde su recepción por el área competente para resolver.
5. De no estar conforme con lo resuelto el Usuario puede interponer un Recurso de Reconsideración ante la Gerencia General de COVISUR, dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la resolución.
6. La Gerencia General debe resolver el recurso de Reconsideración en un plazo de 20 días hábiles siguientes de presentado el recurso.
7. En caso de no estar conforme con lo resuelto el Usuario puede interponer un Recurso de Apelación ante la Gerencia General de COVISUR, dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la resolución.
8. COVISUR debe elevar el expediente al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN (dentro de los 15 días hábiles siguientes de presentado el recurso)
9. En el caso de la presentación de un recurso de queja, el Tribunal de Solución de Controversias deberá resolver dentro de los 03 días hábiles.

### **Dependencias Competentes**

El funcionario responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es la Gerencia General de COVISUR o quien ésta designe para tal efecto.

COVISUR actuará como primera instancia para la atención de reclamos y resolverá los recursos de reconsideración que presenten los usuarios. El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN actuará como segunda instancia en los procedimientos para la atención de reclamos en caso que los usuarios presenten recursos de apelación.

Sin perjuicio de lo anterior, los usuarios están en la obligación de realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del mismo.

Para cualquier consulta sobre el modo de presentar los reclamos llamar al 989124419.

**El Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de COVISUR así como el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN se encuentran publicados en todas las unidades de peaje de la concesionaria así como en sus oficinas en Arequipa y en el website [www.covisur.com.pe](http://www.covisur.com.pe)**