



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Nº 007 -2014-GSF/OSITRAN

Lima, 06 de marzo del 2014

ENTIDAD PRESTADORA : TRANSPORTADORA CALLAO S.A

MATERIA : Aprobación de difusión del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Transportadora Callao S.A."

VISTOS:

El Oficio Nº 092-14 de fecha 03 de marzo de 2014, mediante el cual la empresa concesionaria Transportadora Callao S.A remitió al OSITRAN su Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios".

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 28 de enero de 2011, el Estado Peruano suscribió el Contrato de Concesión del Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales en el Terminal Portuario del Callao, con la empresa Transportadora Callao S.A. (en adelante, la empresa Concesionaria).

Que, con fecha 03 de marzo de 2014, la empresa Concesionaria remitió a OSITRAN su "Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales en el Terminal Portuario del Callao" (en adelante, Proyecto de Reglamento de Reclamos).

Que, a la fecha, la empresa Concesionaria se encuentra realizando las pruebas finales de operación de los equipos (faja transportadora), así como de operación asistida.

Que, en consecuencia, de conformidad con lo establecido por el acápite 1 del ítem V de la Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras, aprobada mediante Resolución de la Gerencia de Supervisión Nº 035-2011/GS/OSITRAN (en adelante, la Directiva), la empresa Concesionaria aún se encuentra en plazo para la tramitación de la aprobación de su correspondiente Reglamento de Reclamos.

Que, ante la presentación del Proyecto de Reglamento de Reclamos, el acápite 2 del ítem V de la Directiva, establece el siguiente procedimiento:

- Dentro de los 07 días de recibido el Proyecto de Reglamento de Reclamos, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN deberá emitir la Resolución que apruebe la difusión del



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

proyecto de Reglamento de Reclamos, a fin que los usuarios e interesados puedan realizar sus observaciones y comentarios.

- Dicha Resolución aprobación de difusión, será publicada en el diario oficial El Peruano por cuenta del Regulador.
- Tanto la Resolución aprobatoria, como el contenido del Proyecto de Reglamento de Reclamos, deberán ser difundidos a través del portal institucional de OSITRAN y en el de la entidad Prestadora, desde el día siguiente de la publicación de la Resolución en el diario Oficial el Peruano.
- El plazo máximo para que los usuarios e interesados puedan emitir a OSITRAN sus comentarios u observaciones sobre el proyecto de Reglamento de Reclamos, es de 15 días contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la Resolución de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

Estando a lo dispuesto por la Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras, aprobada mediante Resolución de la Gerencia de Supervisión N° 035-2011/GS/OSITRAN.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la difusión del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Transportadora Callao S.A."

SEGUNDO: Autorizar la publicación de la presente Resolución en el diario oficial "El Peruano". Asimismo, disponer que la presente Resolución y el contenido del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Transportadora Callao S.A." sean publicados y difundidos en la página Web de OSITRAN y de Transportadora Callao S.A.

TERCERO: El plazo para que los Usuarios Intermedios y Finales, así como los demás interesados, puedan remitir a OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho Proyecto de Reglamento, es de quince (15) días contados a partir del día siguiente de la fecha de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

CUARTO: Los comentarios y observaciones a los que se hace referencia en el artículo anterior, deberán ser remitidos a nombre del Sr. Atilio Rojas Noriega, Jefe del Área de Puertos de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, sito en la Av. República de Panamá 3659, San Isidro, Lima.

QUINTO: Notificar la presente Resolución a la empresa concesionaria Transportadora Callao S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA
Gerente de Supervisión y Fiscalización

LAE/vrc
REG-SAL-GS 14- 8143
HR: 6318-7455



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



TCSA S.A.		
Nº CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar Nº 1 Página 1
Versión: 01		

**REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE
USUARIOS DEL TERMINAL DE EMBARQUE
DE CONCENTRADOS DE MINERAL
DEL PUERTO DEL CALLAO**

TRANSPORTADORA CALLAO S.A.



Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie esta autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
N° CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar N° 1 Página 2
Versión: 01		

CONTENIDO

CAPITULO I.....	4
DISPOSICIONES GENERALES.....	4
ARTÍCULO 1º.- Definiciones.....	4
ARTÍCULO 2º.- Objeto y Ámbito de aplicación.....	6
Artículo 3º.- Competencia.....	6
Artículo 4º.- Plazos.....	6
Artículo 5º.- Principios que rigen los procedimientos de atención de reclamos de Usuarios.....	7
Artículo 6º.- Materia de Reclamos.....	8
Artículo 7 º.- Base Legal.....	8
CAPITULO II.....	10
PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS.....	10
Artículo 8º.- Partes en el procedimiento.....	10
Artículo 9º.- Mesa de Partes.....	10
Artículo 10º.- Dependencia Resolutiva de primera instancia.....	10
Artículo 11º.- Difusión.....	11
Artículo 12º.- Requisitos y Plazo para la Presentación de los Reclamos.....	11
Artículo 13º.- Obligatoriedad de Recepción de los Reclamos.....	12
Artículo 14º.- Declaración de Inadmisibilidad de los Reclamos y Subsanación de Errores.....	12
Artículo 15º.- Declaración de Improcedencia del Reclamo.....	13
Artículo 16º.- Conciliación.....	13
Artículo 17º.- Audiencia de Informe Oral.....	14

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie esta autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
Nº CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar Nº 1 Página 3
Versión: 01		

Artículo 18º.- Plazo Máximo de Resolución de los Reclamos y cumplimiento de las Resoluciones por parte de la Entidad Prestadora	14
CAPITULO III	14
MEDIOS IMPUGNATORIOS	14
Artículo 19º.- Recursos.....	14
a) Recurso de Reconsideración	15
b) Recurso de Apelación	15
Artículo 23º.- Requisitos de admisibilidad y procedencia de los Medios Impugnatorios	15
CAPITULO IV.....	16
REGISTRO Y CONSERVACIÓN DE EXPEDIENTES	16
Artículo 25º.- Registro de Reclamos.....	16
Artículo 26º.- Conservación del Expediente	16
DISPOSICIONES FINALES	17
PRIMERA.- Gratuidad de los Reclamos.....	17
SEGUNDA.- Vigencia.....	17
TERCERA.- Exclusión de Aplicación del Reglamento	17

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie está autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
Nº CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar Nº 1 Página 4
Versión: 01		

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- a) **Acceso:** Derecho que tiene un usuario intermedio de utilizar las facilidades esenciales del Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales del Puerto del Callao a cargo de TRANSPORTADORA CALLAO S.A. – TCSA, como recurso necesario para brindar los servicios esenciales que se integran en la cadena logística.
- b) **Contrato de Concesión:** Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Financiamiento, Conservación y Explotación del Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales del Puerto del Callao.
- c) **CPDC:** Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado mediante Ley N° 29571.
- d) **Entidad Prestadora:** TRANSPORTADORA CALLAO S.A. (en lo sucesivo TCSA) administradora del Terminal de Embarque de Concentrado de Mineral del Puerto del Callao.
- e) **INDECOPI:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual creado en 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868 y que tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores.
- f) **Infraestructura:** El sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales TCSA brinda sus servicios y que permiten el intercambio modal.
- g) **LPAG:** Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General
- h) **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.
- i) **Procedimiento:** Conjunto de actos y diligencias conducentes a la emisión del acto administrativo

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie esta autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
N° CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar N° 1 Página 5
Versión: 01		

- j) **Reclamo:** Solicitud que presenta cualquier Usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por TCSA, derivado de la explotación de la Infraestructura que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.
- k) **Reglamento OSITRAN:** Entiéndase por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.
- l) **REMA:** Se refiere al Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del OSITRAN, aprobado mediante Resolución N° 014-2003-CD-OSITRAN publicada en el Diario Oficial El Peruano el 25 de septiembre de 2003, y modificado mediante Resoluciones N° 054-2005-CD-OSITRAN y 006-2009-CD-OSITRAN, publicadas en el Diario Oficial El Peruano el 24 de septiembre de 2005 y el 11 de febrero de 2009, respectivamente, así como sus modificatorias.
- m) **Tribunal:** El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, encargado de resolver los Reclamos en segunda y última instancia administrativa, mediante resoluciones de carácter obligatorio y constitutivas de precedentes vinculantes en materia administrativa, cuando así lo establezca la resolución de manera expresa.
- n) **Usuario:** La persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público a cargo de TCSA, en calidad de:
- **Usuario Intermedio:** Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y, en general, cualquier empresa que utiliza la Infraestructura de TCSA para brindar servicios a terceros. Se considera Usuario Intermedio a las líneas aéreas, los agentes marítimos, los transportistas de carga o pasajeros, entre otros, que sean considerados como operadores secundarios.
 - **Usuario Final:** Persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios prestados por TCSA o por el 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, publicada en el Diario "El Peruano" el 11 de junio de 2011.

TCSA S.A.		
Nº CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar Nº 1 Página 6
Versión: 01		

ARTÍCULO 2º.- Objeto y Ámbito de aplicación

El presente Reglamento establece los procedimientos que obligatoriamente deberán cumplir y seguir los Usuarios para la presentación y atención de sus Reclamos en las materias que son de exclusiva competencia de TCSA, de conformidad con lo establecido en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 del Reglamento OSITRAN; así como los lineamientos bajo los cuales TCSA brindará una solución adecuada a los reclamos formulados por los diversos Usuarios.

En este sentido, el presente Reglamento se aplicará a aquellos reclamos que tengan su origen en reclamos de Usuarios respecto de la prestación de los servicios a cargo de TCSA, que sean regulados y/o supervisados por OSITRAN.

Artículo 3º.- Competencia

La participación de TCSA estará destinada a resolver en primera instancia administrativa, los reclamos formulados por los Usuarios; conforme a lo señalado en el artículo 7 del Reglamento OSITRAN.

El Tribunal es la entidad encargada de resolver los Reclamos en segunda y última instancia administrativa.

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 los artículos 133 y 134 de la LPAG.

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme a lo dispuesto por el artículo 135 de la LPAG.

De conformidad con el artículo 24.1 de la LPAG, TCSA tendrá un plazo máximo de quince (15) días para efectuar la notificación de sus resoluciones, el cual se computará a partir de la presentación del reclamo.

TCSA S.A.		
N° CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar N° 1 Página 7
Versión: 01		

Artículo 5°.- Principios que rigen los procedimientos de atención de reclamos de Usuarios

Los procedimientos establecidos en el presente Reglamento, se rigen por los siguientes principios:

- a) **Principio de Buena Fe en los procedimientos:** Los actos dentro del procedimiento de reclamación, se efectuarán guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación en el procedimiento de reclamación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.
 - b) **Principio de Celeridad:** Las reclamaciones de los Usuarios deberán ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas. En caso que el Reclamo no sea resuelto por TCSA dentro del plazo fijado, se aplicará el silencio administrativo positivo y se dará la razón al reclamante.
 - c) **Principio de Eliminación de Exigencias Costosas:** TCSA no podrá exigir la presentación de documentos que contengan información que posea o deba poseer, por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.
 - d) **Principio de Igualdad de Trato y No Discriminación:** Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias correspondientes, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.
 - e) **Principio de Presunción de Veracidad:** Se presume que los documentos exhibidos y/o presentados responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, TCSA se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad.
 - f) **Principio de Primacía de la Realidad:** En aplicación del presente Reglamento, se determinará la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretendan, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que TCSA pueda realizar sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.
- Los errores u omisiones de carácter no sustancial sino formal, siempre que no afecten el debido procedimiento, que fueren advertidos por TCSA, serán encausados de oficio.
- g) **Principio de Oportunidad:** Los plazos para el cumplimiento de los procedimientos y la ejecución de obligaciones, no establecidos en el presente Reglamento deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie está autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
Nº CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar Nº 1 Página 8
Versión: 01		

h) **Principio de Responsabilidad:** TCSA es responsable de los actos procesales que se ejecuten en la tramitación de los reclamos presentados por los Usuarios.

i) **Principio de Transparencia:** Toda decisión de TCSA deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles, siendo sus decisiones debidamente motivadas. Las reclamaciones de los Usuarios deberán ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de éstos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa de la misma.

Además de los principios antes mencionados, se aplicarán los principios generales establecidos en el Artículo IV de la LPAG, así como los artículos 2 y 64 del CPDC, normas afines o modificatorias, para aquellos reclamos de Usuarios que se encuentren bajo la protección de este código.

Artículo 6°.- Materia de Reclamos

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

- a) La facturación y el cobro de los servicios que ofrece TCSA derivados de la explotación del Terminal de embarque de concentrados de mineral del puerto del Callao, en estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a TCSA.
- b) La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda TCSA derivados de la explotación del Terminal de embarque de concentrados de mineral del puerto del Callao.
- c) Daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de TCSA vinculados con los servicios proporcionados por la entidad, y que derivan de la explotación del Terminal de embarque de concentrados de mineral del puerto del Callao.
- d) Los Reclamos de los Usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.
- e) Información incompleta, incorrecta y/o defectuosa que proporcione TCSA a los usuarios respecto de las Tarifas o condiciones del servicio.
- f) El acceso a la Infraestructura, o que limitan el acceso individual a los servicios que brinda TCSA.

Artículo 7 °.- Base Legal

- Ley Nº 26917, Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público y promoción de los Servicios de Transporte Aéreo y sus normas modificatorias.

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie está autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
N° CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGlamento DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar N° 1 Página 9
Versión: 01		

- 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, y sus normas modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (Reglamento OSITRAN) y sus normas modificatorias.
- 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 (CPDC) y sus normas modificatorias.
- 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.

TCSA en concordancia con lo dispuesto en el numeral 8 del Artículo I del Título Preliminar de la LPAG, aplicará de manera supletoria las disposiciones de la LPAG en lo no previsto en el presente Reglamento y/o en el Reglamento OSITRAN.

TCSA S.A.		
Nº CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar Nº 1 Página 10
Versión: 01		

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 8º.- Partes en el procedimiento

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

Para la tramitación ordinaria de los procedimientos establecidos en el presente Reglamento se requiere poder general, el cual se formalizará mediante carta poder simple. Sin embargo para desistirse, allanarse, conciliar y transigir se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante Notario Público.

Artículo 9º.- Mesa de Partes

Los Usuarios podrán presentar sus reclamos por escrito mediante documento impreso en mesa de partes, la cual se encuentra ubicada en el segundo piso del edificio administrativo con ingreso por la Av. Contralmirante Mora del Callao, en horario de oficina de 08:00 hrs. a 17:00 hrs. de lunes a viernes, lo que garantiza la recepción y registro de los mismos.

La mesa de partes de TCSA verificará el cumplimiento formal de los requisitos establecidos para la presentación de reclamos y derivará el mismo al área correspondiente, consignando fecha y número de recepción, así como número de trámite.

Adicionalmente, los Usuarios podrán interponer sus reclamos por medio de la línea telefónica de atención al cliente, por correo electrónico a través de la dirección electrónica que aparece en la página web de TCSA. Asimismo, se recibirán y tramitarán los reclamos presentados por los Usuarios ante OSITRAN, en tanto aquellos sean derivados a TCSA.

Artículo 10º.- Dependencia Resolutiva de primera instancia

La Gerencia de Operaciones de TCSA es la responsable de resolver los reclamos en primera instancia, así como los recursos de reconsideración presentados por los Usuarios.

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie está autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
Nº CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar Nº 1 Página 11
Versión: 01		

Artículo 11º.- Difusión

Es responsabilidad de TCSA dar a conocer a sus Usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante la mesa de partes, línea telefónica de atención al cliente, su página web, carteles y afiches ubicados en el ingreso al edificio administrativo.

Esta información incluye, entre otras, el nombre y cargo de la persona y la dependencia administrativa encargada de resolver los Reclamos, los plazos del trámite, la relación de medios probatorios que se pueden actuar en el procedimiento, la clase de reclamos que pueden efectuar los Usuarios, los requisitos y formularios para la presentación de los reclamos, la obligación de los Usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia de Reclamo al momento de la interposición del mismo, así como la obligación de TCSA de entregar un cargo contra la presentación del Reclamo y los medios impugnatorios que se pueden interponer contra las resoluciones que se expidan.

Asimismo, los Usuarios podrán acceder al texto completo del presente Reglamento en la mesa de partes de TCSA o podrán descargarlo vía su página web.

Artículo 12º.- 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.

El plazo para que los usuarios puedan interponer su Reclamo es de treinta (30) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al Reclamo o desde la fecha en que los hechos sean conocidos, siempre que el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocer los hechos en la fecha de su ocurrencia.

En este sentido, los reclamos podrán presentarse por las siguientes vías: I) mediante documento en mesa de partes; II) utilizando el libro de reclamos; III) por teléfono; o IV) por correo electrónico.

Los reclamos deberán cumplir además con los siguientes requisitos:

- a) La designación de la dependencia de TCSA a quien va dirigido el Reclamo.
- b) Nombre completo del reclamante; número de documento de identidad, domicilio legal y procesal al cual se realizarán las notificaciones;
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
- d) Nombre y domicilio del reclamado;
- e) La identificación, exposición, descripción y precisión de la pretensión solicitada;
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho que sustentan la pretensión;

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie está autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
Nº CODIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar Nº 1 Página 12
Versión: 01		

- g) Las pruebas que acompañan el Reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante a efectos de sustentar su Reclamo;
- h) Lugar, fecha y firma o huella digital del Usuario que presenta el Reclamo o su representante legal;
- i) Copia simple del documento que acredite la representación. Para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje se requiere poder especial mediante documento privado con firma legalizada.
- j) Presentación del Formulario de Reclamo debidamente llenado, el cual puede ser recabado en Mesa de Partes o descargado de la página web de TCSA.

Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y j) y para el punto i) se otorga un plazo de dos días (2) para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el Reclamo.

Recibido el respectivo Reclamo, TCSA 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. Asimismo, el Usuario presentará una copia de su Reclamo en calidad de cargo, la que deberá ser sellada en la mesa de partes de TCSA, consignando el día y hora de presentación del Reclamo. En caso el OSITRAN implemente la posibilidad de presentar reclamos a través de su página Web, los mismos serán derivados a TCSA la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 16º del presente Reglamento. El plazo de resolución comenzará a computarse desde el día en que la Gerencia de operaciones de TCSA reciba el reclamo por parte del OSITRAN.

El Usuario cuando interponga por escrito su reclamo, se encuentra obligado a presentar tantas copias del documento y sus anexos, como partes deban ser notificadas del procedimiento. Cabe precisar que la intervención de un abogado en el procedimiento de reclamos es facultativa.

Artículo 13º.- Obligatoriedad de Recepción de los Reclamos

TCSA 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.

Los reclamos serán derivados al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción.

Artículo 14º.- Declaración de Inadmisibilidad de los Reclamos y Subsanación de Errores

TCSA dentro del plazo de cinco (5) días de recibido el Reclamo deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el artículo 12 del presente Reglamento. Si el Usuario

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie esta autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
N° CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar N° 1 Página 13
Versión: 01		

reclamante hubiese 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, TCSA considerará que el Reclamo no ha sido presentado, procediendo a su archivo o 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 de Operaciones de TCSA dentro del plazo de dos (02) días siguientes de recibido el mismo o de subsanadas la omisiones incurridas por el reclamante.

Mientras se encuentre pendiente la subsanación no procederá el cómputo del plazo para resolver el Reclamo ni para su notificación.

Artículo 15°.- Declaración de Improcedencia del Reclamo

Dentro del plazo previsto para resolver TCSA declarará improcedente el Reclamo en los siguientes casos:

- a) Cuando el reclamante 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 12° de este Reglamento.
- f) Cuando el objeto del Reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 6 del presente Reglamento.

Artículo 16°.- Conciliación

TCSA podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al Usuario que ha interpuesto debidamente un Reclamo, siempre y cuando el procedimiento verse sobre derechos disponibles. Iniciada la conciliación, el procedimiento de Reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el que TCSA deberá llegar a un acuerdo con el Usuario.

En todos los casos en los que se llegue a un acuerdo con el Usuario, se levantará un Acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado por el Tribunal en la sesión inmediata, con el fin de que se verifique si se encuentra de acuerdo a derecho y si versa sobre derechos disponibles.

TCSA S.A.		
Nº CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar Nº 1 Página 14
Versión: 01		

Artículo 17º.- Audiencia de Informe Oral

El Usuario podrá solicitar en el escrito de Reclamo una Audiencia de Informe Oral. La decisión de concederla o no, lo cual deberá estar debidamente motivado, le corresponde a TCSA. Esta decisión es inapelable.

De ser concedida, se hará una citación a todas las partes intervinientes con una antelación no menor a tres (03) días antes de su realización. Se conferirá a cada parte un máximo de veinte (20) minutos para exponer los puntos más relevantes de su Reclamo y para responder las preguntas que surgieran de su exposición.

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

Artículo 18º.- Plazo Máximo de Resolución de los Reclamos y cumplimiento de las Resoluciones por parte de la Entidad Prestadora

TCSA resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de presentación de los mismos. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta cuarenta (40) días mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

TCSA deberá cumplir las resoluciones emitidas en un plazo máximo de cinco (5) días contados desde su notificación. Dicho plazo podrá extenderse por un plazo que en total no supere los treinta (30) días en caso haya una necesidad objetiva para ello y no le cause perjuicio innecesario al Usuario, lo cual deberá motivarse expresamente en su Resolución.

CAPITULO III

MEDIOS IMPUGNATORIOS

Artículo 19º.- Recursos

En el caso que los Usuarios consideren que las resoluciones emitidas por TCSA violan, desconocen o lesionan un derecho o interés legítimo, podrán interponer contra las mismas los Recursos de Reconsideración y/o Apelación.

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie está autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
N° CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar N° 1 Página 15
Versión: 01		

a) Recurso de Reconsideración

Contra la resolución expresa de TCSA procederá la interposición del Recurso de Reconsideración dentro de los quince (15) días de notificada la misma. Este recurso se interpondrá ante TCSA y deberá recabar nueva prueba.

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

TCSA se pronunciará en un plazo de veinte (20) días contados desde la admisión del Recurso de Reconsideración.

b) Recurso de Apelación

Procede la apelación ante el Tribunal, contra la resolución expresa de TCSA. El recurso de Apelación deberá interponerse ante TCSA dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

TCSA elevará el expediente, debidamente foliado, al Tribunal en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la fecha de presentación del recurso de apelación, adjuntando su pronunciamiento sobre el acto impugnatorio, a ser resuelto en segunda instancia administrativa.

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 materia de impugnación

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a) Que se interpongan contra la decisión de primera instancia referida a los actos cuyos supuestos se encuentran considerados en el artículo 6 del presente Reglamento, contra los actos a los que se refiere el numeral 206.2 del artículo 206° de la LPAG, relacionados con los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
- b) Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas, 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.

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie está autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
N° CÓDIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar N° 1 Página 16
Versión: 01		

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

CAPITULO IV

REGISTRO Y CONSERVACIÓN DE EXPEDIENTES

Artículo 25°.- Registro de Reclamos

TCSA llevará un registro de reclamos físico y uno en línea actualizado en su página web, teniendo ambos registros carácter público y teniendo además la obligación de publicar en su página web todas las resoluciones que resuelvan reclamos.

Los reclamos se numerarán de manera correlativa, indicándose su fecha de recepción, el nombre del Usuario reclamante, la materia del Reclamo, la firma o huella digital del reclamante, así como la fecha y el sentido de la resolución emitida que lo resuelve.

Artículo 26°.- Conservación del Expediente

TCSA 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 el que concluyó el mismo.

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie esta autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

TCSA S.A.		
N° CODIGO TCSA-ADM-003	REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar N° 1 Página 17
Versión: 01		

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, TCSA 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 se procederá a su publicación en la página web de TCSA.

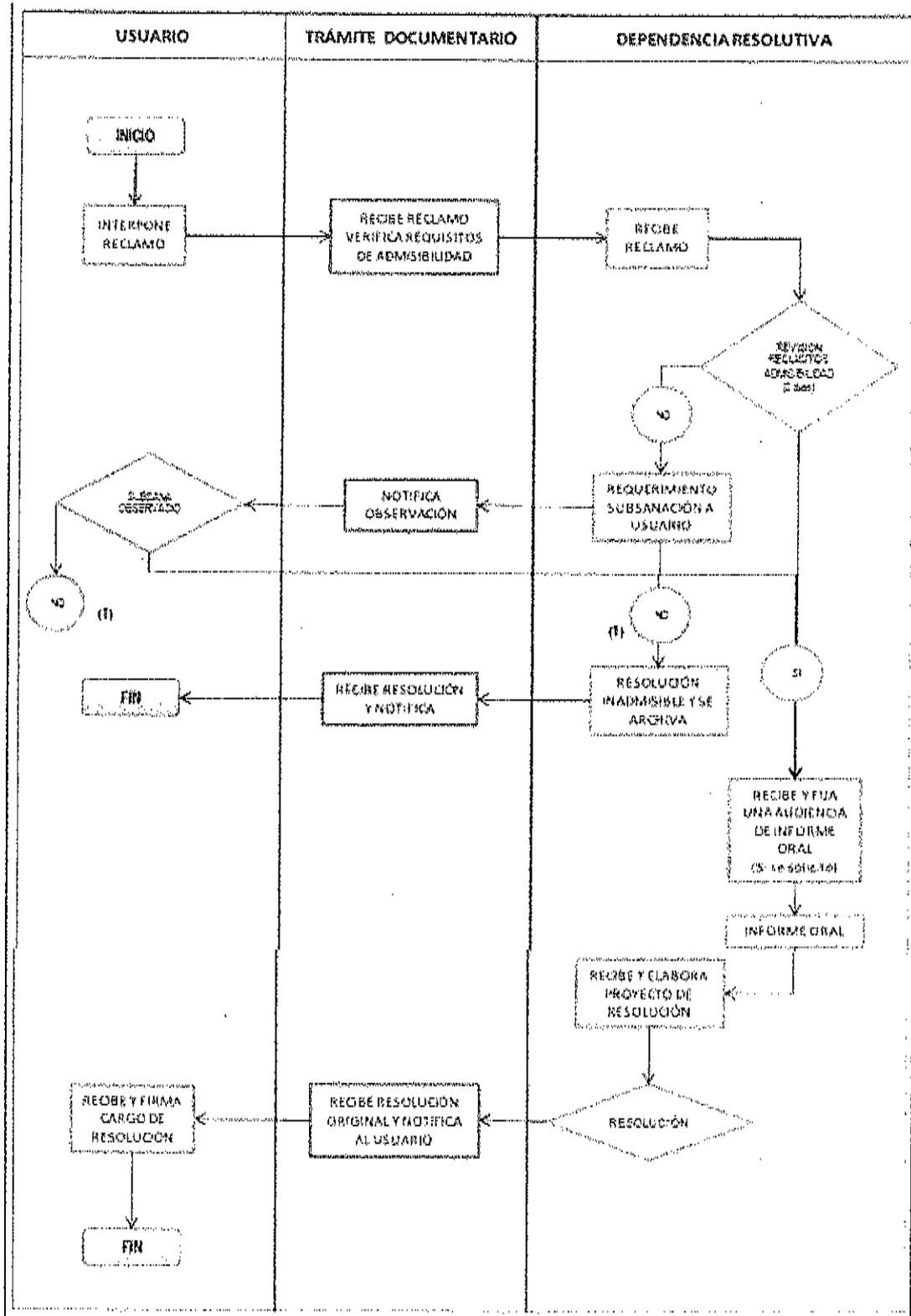
TERCERA.- Exclusión de Aplicación del Reglamento

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, sean de competencia directa de INDECOPJ.

Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie está autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección

Nº CÓDIGO TCSA-ADM-003		REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS	Ejemplar Nº 1 Página 18
Versión: 01			

**ANEXO 1
FLUJOGRAMA**



Todos los derechos de esta documentación están reservados por el propietario, nadie esta autorizado a difundir o reproducir total o parcialmente esta información sin autorización previa del propietario por considerarse su contenido como reservado, en caso de detectarse en condición fuera de control deberá reportarse de inmediato al Oficial de Protección