

BOLETÍN INFRAESTRUCTURA Y REGULATORIO No. 06

29.03.22

EN ESTA EMISIÓN

1. Proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios - Concesión del Tramo Vial Inambari - Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú - Brasil (Tramo 4: Inambari - Azángaro)

1. Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios - Concesión del Tramo Vial Inambari - Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú - Brasil (Tramo 4: Inambari - Azángaro)

Mediante Resolución de Gerencia de Atención al Usuario N° 0001- 2022-GAU-OSITRAN, del 23 de marzo de 2022, se publicó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios - Concesión del Tramo Vial Inambari - Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú - Brasil (el Reglamento), presentado por Intersur Concesiones S.A.)

A continuación resumimos las principales disposiciones del Reglamento:

- i. se establece que el Reglamento tiene por objeto establecer las normas y el procedimiento a seguir para la atención y solución de los reclamos presentados por los usuarios de la Concesión Corredor Vial Interoceánico Sur Tramo 4, Azángaro - Puente Inambari;
- ii. se establece que la tramitación de los reclamos que se presenten ante INTERSUR CONCESIONES S.A., deberán ajustarse a lo establecido en el presente Reglamento y, supletoriamente a lo dispuesto en la Resolución del Consejo Directivo N° 019- 2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN);
- iii. se establece que los usuarios podrán presentar los reclamos que versen, entre otras, sobre las siguientes materias:
 - a. Facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura;
 - b. Condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por los usuarios al pago previo del peaje;

- c. Calidad y la oportuna prestación de los servicios que son de responsabilidad de INTERSUR CONCESIONES S.A;
 - d. Daños o pérdidas en perjuicio de los usuario, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de INTERSUR CONCESIONES S.A;
 - e. Defectos en la información proporcionada por INTERSUR CONCESIONES S.A a sus usuarios, sobre las tarifas o precios de los servicios brindados, así como sobre las condiciones de dichos servicios; y,
 - f. Acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de INTERSUR CONCESIONES S.A
- iv. se precisa que INTERSUR CONCESIONES S.A. actuará como primera instancia administrativa para la atención de los reclamos y el Tribunal de OSITRAN actuará como segunda y última instancia administrativa; y,
- v. se establece que los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los 60 días hábiles, contados desde la ocurrencia de los hechos que dan lugar al reclamo o de conocidos éstos.

Av. Paseo de la República 5895, piso 11, Miraflores, Lima, Perú
E-mail: ssalinas@estudiosalinas.pe
dpalomino@estudiosalinas.pe
Teléfono: 421 0110
www.estudiosalinas.pe