

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

- 1) La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos o cualquier otro documento que presente el reclamante ante el administrador de la Estación de Peaje. También podrá ser presentado mediante correo electrónico, vía telefónica en el 01-6179580, a través de la página web de COVIPERÚ o por documento dirigido al Gerente de Operaciones en las oficinas administrativas de COVIPERÚ ubicadas en la Av. Javier Prado Este N° 4109 2do y 3er Piso, distrito de Surco, Lima. Los reclamos pueden ser presentados las 24 horas del día, los 7 días de la semana, salvo el caso de escritos presentados en la oficina administrativa de COVIPERÚ, que se recibirán en horas de oficina, de lunes a viernes de 8:30 a 13:15 o de 14:30 a 18:30.
- 2) Requisitos para la presentación de reclamos:
  - a) Estar dirigido al Gerente de Operaciones de COVIPERU;
  - b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. A solicitud del reclamante, las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico, siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito.
  - c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. Copia simple del documento que acredite la representación.
  - d) La indicación y precisión del reclamo solicitado y sus fundamentos de hecho y de derecho.
  - e) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante (este requisito es facultativo del reclamante);
  - f) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital.
- 3) Tramitación de los Reclamos
  - Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.
  - Los administradores del peaje harán la verificación formal del cumplimiento de los requisitos. Para los reclamos presentados por correo electrónico, web o mediante escrito presentado en mesa de partes, la oficina de Atención al Cliente de COVIPERU, efectuará la verificación.
  - En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos, el personal antes indicado anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante ello, COVIPERÚ dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido. El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos días (2) hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentando el reclamo.
  - COVIPERU se encuentra obligada a resolver los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días adicionales, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos. Corresponde al Gerente de Operaciones de COVIPERÚ resolver los reclamos interpuestos.
  - Transcurrido el plazo sin que COVIPERU emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.
  - Contra lo resuelto por COVIPERU, el usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante el Gerente de Operaciones de COVIPERU y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el usuario interponga el recurso de apelación correspondiente.
  - COVIPERU deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la presentación del mismo. En caso COVIPERU omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo.
  - Procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo o el recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Operaciones de COVIPERU en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución o de aplicado el silencio administrativo.
  - En caso, el usuario presente un recurso de apelación, COVIPERU elevará el expediente al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación adjuntando su pronunciamiento respecto de la apelación.
  - COVIPERU deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro del plazo que se fije en esta, el cual de manera ordinaria no debe exceder los tres (3) días contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días. Asimismo, COVIPERU deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas.
- 4) Para cualquier tipo de asesoría y/o consulta sobre la forma de presentación de los reclamos, el usuario podrá comunicarse al teléfono 01-617-9580.