PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

1.- Materia de Reclamos

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN, son materia de reclamo los siguientes supuestos:

a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a LPO.
b) Condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por los usuarios al pago previo de la retribución facturada.
c) La calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de LPO.
d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
e) Defectos en la información proporcionada por LPO a los usuarios, respecto de las tarifas o precios, o condiciones del servicio.
f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.

2.- Plazo para la Presentación de los Reclamos

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

3.- Canales para presentar reclamos

El usuario podrá presentar su reclamo ante LPO a través de los siguientes canales:

Presencial:
a) Libro de Reclamaciones disponible en Jr. 02 de Mayo N° 150, Callería, Coronel Portillo, Ucayali, dentro del área de Administración. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a12:00p.m. y de14:00p.m. a16:00p.m/ Sábados de 8:00am a 13:00pm (No feriados).
b) Por documento escrito en la Mesa de Partes de LPO, Jr. 02 de Mayo N° 150, Callería, Coronel Portillo, Ucayali, dentro del área de Administración. En caso el usuario sea iletrado y desee presentar un reclamo presencialmente, éste deberá ser validado por el usuario con su huella dactilar. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m/ sábados de 8:00am a 13:00pm (No feriados).

A distancia o Virtual
a) Vía telefónica: A través de los números telefónicos difundidos en la página web de LPO. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a12:00p.m. y de14:00p.m. a16:00 p.m/ sábados de 8:00am a 13:00pm (No feriados).
b) Por la página web: A través del formulario virtual de recepción de reclamos habilitado en la página web de LPO -Recepción las 24 horas del día
c) Por correo electrónico: A través del correo electrónico reclamos@lpo.com.pe o el que se difundida en la página web de LPO. -Recepción las 24 horas del día

Todos los medios y canales de recepción de reclamos serán continuamente detallados y actualizados en la página web de LPO.

4.- Dependencia Resolutiva de primera instancia administrativa

La Gerencia de Operaciones, será responsable de resolver los reclamos en primera instancia administrativa.

5.- Requisitos para la Presentación de los Reclamos
Los requisitos para la presentación de los reclamos son los siguientes:

a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
b) Nombres y apellidos completos del reclamante o razón social de ser el caso, así como su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte, Registro Único de Contribuyentes, según corresponda).
Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere, así como los documentos

que acrediten su representación.

c) Nombre y domicilio del reclamado.
d) La indicación de la pretensión solicitada.
e) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
f) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas sino estuvieran en poder del reclamante.
g) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar, bastará lahuella digital.

Para el caso de los reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del literal c) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el RECLAMO. En el caso que el RECLAMO sea presentado mediante formulario, se exceptúa el requisito consignado en el literal d).

Recibido el respectivo reclamo, LPO 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.

6.- Tramitación de los Reclamos

1. 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.

2. LPO hará la verificación formal del cumplimiento de los requisitos.

3. En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos, LPO anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante, ello, LPO 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.

4. LPO 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 a la Gerencia de Operaciones de LPO resolver los reclamos interpuestos.

5. Transcurrido el plazo sin que LPO emitiera el pronunciamiento correspondiente, se dará por entendido que el reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante.

6. Contra lo resuelto por LPO, 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 la Gerencia de Operaciones de LPO 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.

7. LPO 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 LPO omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo.

8. 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 LPO en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución o de aplicado el silencio administrativo.

9. En caso, el usuario presente un recurso de apelación, LPO 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.

10. LPO 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, LPO 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.