

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Procedimiento de presentación de reclamos:

1. La presentación del reclamo debe realizarse por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, disponible en todas las Unidades de Peaje ubicadas en Matarani, Uchumayo, Patahuasi, Santa Lucía, Caracoto, Pampa Cuellar e Ilo. Asimismo, se puede presentar a través de la página web www.covisur.com.pe o al correo electrónico reclamos@covisur.com.pe.

Alternativamente, el usuario podrá presentar un documento escrito en la Mesa de Partes de la Oficina Administrativa ubicada en Calle Arequipa N° 111 Cayma Arequipa o vía telefónica al número 054-271509, en horario de oficina, de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:30. El plazo de Presentación de Reclamo es hasta 60 días hábiles desde ocurrido el hecho o desde que este es conocido por el usuario.

2. COVISUR efectuará la evaluación de requisitos de admisibilidad dentro de los 02 días hábiles siguientes de recibido el reclamo.
3. El usuario tiene un plazo para subsanar los requisitos de 02 días hábiles, si el usuario no subsana requisitos el Reclamo es considerado como no presentado procediéndose a su archivo.
4. Si el usuario subsana los requisitos de admisibilidad, la Gerencia General de COVISUR, que es la dependencia encargada de resolver los reclamos, expedirá la Resolución correspondiente en un plazo de 15 a 30 días hábiles, dependiendo de la complejidad del mismo, computados desde su recepción.
5. De no estar conforme con lo resuelto el Usuario puede interponer un recurso de Reconsideración (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 15 días hábiles siguientes de presentado el recurso.

7. De no estar conforme con lo resuelto el Usuario puede interponer un recurso de Apelación (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) adjuntando el pronunciamiento respectivo.

Requisitos para la presentación de reclamos

Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- 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 para hacer las notificaciones
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere.
- d) Nombre y domicilio del reclamado.
- e) La indicación de la pretensión solicitada.
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante.
- h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital.
- i) Copia simple del documento que acredite la representación.

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

Los usuarios pueden consultar el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, modificada por Resolución N° 42-2020-CD-OSITRAN y Resolución N° 40-2025-PD-OSITRAN.

Dependencias Competentes

El área responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es la Gerencia Legal y de Regulación de COVISUR

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 de que los usuarios presenten recursos de apelación.