

GUÍA PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CONSULTAS, SUGERENCIAS, TRÁMITES, REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS)

Estimados usuarios:

Para cualquier CONSULTA, SUGERENCIA, TRÁMITE Y REQUERIMIENTO tienen a su disposición nuestros diversos canales de atención:

- ✓ Central telefónica 641-4000
- ✓ Página web: www.rutasdelima.pe
- ✓ Correo electrónico: atencionalusuario@rutasdelima.pe
- ✓ Centros de Atención al Usuario: Panamericana Sur km 19.65 s/n, sentido sur, Villa El Salvador y Panamericana Norte km 25.5, sentido sur, Puente Piedra

Horario de atención presencial:

- Lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm.
- Sábados de 8:30 am a 2:00pm

DEFINICIONES

- a. **Consulta:** De manera genérica se denominará Consulta a cualquier comunicación que realice un particular, institución u organización en el Sistema de Atención al Usuario en relación con la necesidad de que se le brinde información acerca del proyecto.
- b. **Sugerencia:** Recomendación o insinuación que se hace, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la intervención del usuario y/o comunidad.
- c. **Trámite:** Es una petición respecto a los hechos, acciones e información generada por el desarrollo del proyecto, que requiere ser gestionada.

- d. Requerimiento (Queja): Manifestación de disgusto, inconformidad o descontento, contra una persona o la entidad respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor.
- e. Reclamo: Manifestación expresada por escrito y firmada, que se realiza en forma presencial en los Centros de Atención al Usuario (CAU) ubicados en Panamericana Sur km 19.65 -oficina Villa- sentido sur y Panamericana Norte km 25.5 sentido sur -oficina Chillón- para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio prestado por Rutas de Lima en el tramo vial concesionado.

En el caso de interponer un RECLAMO:

1. Se procede a llenar el Libro de Reclamaciones físico o el formato digital que debe contar con los siguientes requisitos:
 - Denominación que permita identificar claramente la Hoja de Reclamación como tal.
 - Numeración correlativa y código de identificación.
 - Fecha de reclamo.
 - Nombre completo del reclamante, domicilio, número de Documento Nacional de Identidad vigente o Carnet de Extranjería vigente, domicilio legal para realizar notificaciones, número telefónico (tanto fijo como celular); y correo electrónico.
 - Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes legales del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
 - Establecer detalladamente, en forma clara y precisa el objeto del reclamo (hechos); así como los fundamentos (medios probatorios) que amparan su pedido.
 - Las pruebas que acompañan el Reclamo o el ofrecimiento de las mismas (dentro del plazo 5 días calendarios, pasado ese tiempo se declarara no interpuesto) si no estuvieran en poder del usuario reclamante.
 - Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar, bastará con consignar su nombre completo y número de Documento Nacional de Identidad o en su defecto la huella digital.
 - En caso de persona jurídica, copia simple del documento formal suscrito que acredite la representación vigente, de ser el caso.

- Se imprimen las copias pertinentes del formato, y el Operador de Atención al Usuario firma los documentos y pide que el usuario también los firme. El Operador de Atención al Usuario entrega una copia al usuario.
- 2. En caso que el usuario no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínima en el formato/reclamo detallado, se considerará el reclamo como no interpuesto.
- 3. Si el usuario presenta una carta en la cual señala expresamente que se trata de un reclamo y cumple con el resto de requisitos de forma se dará el mismo tratamiento que a un reclamo interpuesto en el LDR al cual se le asignará un número correlativo y será atendido en los plazos establecidos.

GESTIÓN DE RECLAMOS

1. Recepción: Rutas de Lima atenderá los Reclamos que cumplan con todos los requisitos señalados anteriormente. En caso que los Reclamos carezcan de alguno de estos requisitos, Rutas de Lima en base a la norma imperativa (Reglamento de Libro de Reclamaciones) declarará el reclamo como inadmisibles, lo cual se comunicará al reclamante.
2. Notificaciones: Las notificaciones a los usuarios relacionadas al reclamo, y cualquier tipo de comunicación relacionada con reclamos, se efectuarán al correo electrónico proporcionado por éste, colocando confirmación de lectura. En caso de no contar con correo electrónico, excepcionalmente las comunicaciones se darán en el domicilio indicado en la hoja de reclamo. En ambas situaciones se llamará al usuario indicándole que la respuesta ya le fue enviada sea por la vía electrónica o por la vía física.
3. Conciliación: Rutas de Lima podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al usuario que ha interpuesto debidamente un Reclamo.

Iniciada la conciliación, el proceso del reclamo se suspenderá por treinta (30) días hábiles, plazo en el que deberá llegar a un acuerdo con el usuario. En todos los casos en los que se llegue a un acuerdo con el usuario, se celebrará una transacción extrajudicial suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo y la renuncia expresa a cualquier reclamo, denuncia o demanda ante cualquier instancia judicial y/o administrativa.

4. Declaración de improcedencia: Rutas de Lima podrá declarar la improcedencia del Reclamo, poniendo fin al procedimiento, en los siguientes casos:

Cuando el usuario reclamante no tenga ninguna relación con el hecho que indica en el Reclamo, o cuando no cuente con la calidad de usuario.

5. Plazo para resolver los Reclamos: Rutas de Lima se encuentra obligada a pronunciarse sobre los Reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. No obstante, con relación a las materias que son de competencia directa del INDECOPI, en base al artículo 24º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y en aplicación del principio de especificidad, el plazo mencionado en el párrafo anterior podrá extenderse hasta un máximo de treinta (30) días calendarios, previa comunicación al reclamante, en aquellos Reclamos que sean considerados particularmente complejos por Rutas de Lima, sin necesidad de motivar dicha decisión. En el caso de los Reclamos que ingresen a través de carta (mesa de partes), se consideraran 30 días para dar respuesta.
6. Resolución sin consentimiento de recepción: En el supuesto en que Rutas de Lima haya concluido la atención del Reclamo interpuesto, sea de forma positiva o negativa con relación a la pretensión del usuario - dentro de los plazos legales establecidos en el numeral quinto - habiendo para aquello notificado en conformidad con el numeral segundo, y no se logre tener constancia de recepción de la resolución por parte del usuario, Rutas de Lima procederá a brindar tres (03) llamadas telefónicas de cortesía a los teléfonos consignados en el formato del libro de reclamaciones, en tres (03) fechas y horas distintas, para concluir el reclamo.
7. Recurso de Apelación: Contra lo resuelto por Rutas de Lima, en base al artículo 24º de la Ordenanza 1097, el usuario tiene el derecho a interponer el recurso de apelación ante Rutas de Lima. Esta última tiene la obligación de registrar la apelación y en un plazo de cinco (05) días hábiles deberá elevarlo a la Gerencia de Supervisión de Contratos Invermet con toda la documentación pertinente. El recurso de apelación deberá interponerse ante Rutas de Lima, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación al usuario de la respuesta del Reclamo. El recurso de apelación deberá estar debidamente fundamentado, y será resuelto dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de recibido el expediente, por la Gerencia de Supervisión de Contratos de Invermet.