

**CARTILLA DE ORIENTACIÓN POR RECLAMACIONES
RESOLUCION MINISTERIAL N° 691-2005-MTC-03**

Estimado Cliente :

Si usted desea formular un reclamo por el servicio de mensajería brindado, debe tener presente la "Directiva de Atención de Reclamaciones de Usuarios de los Servicios Postales" contenida en la Resolución Directoral N° 691 – 2005 – MTC / 03 publicada el 12 de octubre de 2005 en el Diario Oficial El Peruano. Con esta Directiva se busca garantizar a los usuarios del servicio público postal un trámite expeditivo para la atención y solución de sus reclamaciones. Copia de la mencionada directiva se encuentra en cada una de nuestras oficinas o si gusta, puede descargarla de nuestra página web www.olvacourier.com

1) **¿ Quienes pueden presentar reclamación ?**

USUARIO PERSONA NATURAL

Podrá presentar la reclamación y los recursos administrativos respectivos, el usuario directamente o a través de su representante legal (para lo cual deberá conferirle un poder general, mediante carta poder simple, en caso de tratarse de persona natural).

Asimismo, se requerirá poder especial formalizado mediante documento privado, con firma legalizada ante notario público para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y efectuar cobro de dinero proveniente de las devoluciones de ser el caso efectuadas por los concesionarios postales.

USUARIO PERSONA JURIDICA

En caso sea una persona jurídica quien presente la reclamación, debe acreditarse las facultades del representante legal mediante copia simple del Testimonio inscrito en los Registros Públicos.

2) **¿ Se requiere firma de abogado para el trámite del procedimiento de reclamación ?**

No se requiere firma de abogado. En la tramitación del procedimiento de reclamación no es obligatoria la intervención de abogado ante el concesionario postal o la Dirección General de Servicios Postales (en adelante la DGSP).

3) **¿ Cual es el plazo para interponer la reclamación ?**

El plazo en el cual deberá interponerse la reclamación será dentro de los sesenta (60) días calendario, contados desde el día siguiente en que el usuario toma conocimiento de los hechos materia de la reclamación.

4) **¿ Cuales son los montos compensatorios en caso su reclamo sea declarado fundado ?**

La DGSP establecerá una tabla de montos de compensaciones para los tipos de reclamaciones que resulte aplicable.

5) **¿ Cuales son los requisitos para formular reclamación ?**

Las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios postales se realizarán a través de FORMATOS que se encuentran en todas nuestras oficinas a los que pueden

acceder de manera gratuita o a través de nuestra página web : www.olvacourier.com o en la página web del Ministerio de Transporte y Comunicaciones www.mtc.gob.pe. Si usted estimado usuario, no desea usar nuestros formatos o los que pone a disposición el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, podrá formular su reclamo en la forma que considere conveniente.

6) ***¿ Cuales son los datos y documentos que debe contener su reclamación ?***

La reclamación deberá contener los siguientes datos y documentos :

Persona natural:

- Nombres completos y número de documento de identidad.
- Nombre completo del apoderado.
- Copia del documento de identidad.

Persona jurídica:

- Denominación o razón social.
- Nombre completos del representante legal.
- Copia simple del documento de identidad del representante.
- Copia simple de la constancia de constitución y poderes inscritos en los Registros Públicos.

Para ambos:

- Señalar dirección domiciliaria para efectos de las notificaciones.
- Precisar el tipo de reclamación.
- Presentación de documentación sustentatoria o indicar su actuación en caso de estar en poder del concesionario postal.
- Firma de la persona natural o representante legal.

7) ***¿ Que sucede si su reclamación omite alguno de estos requisitos ?***

Si advertimos que su escrito de reclamación no cumpliera con todos los requisitos exigidos en la presente Directiva, lo notificaremos otorgándole un plazo no menor de tres días (3) días hábiles para que SUBSANE la omisión, la cual no suspenderá el plazo para la resolución de la reclamación o la aplicación del silencio administrativo.

En caso que la DGSP verifique que el recurso interpuesto no cumpliera con los requisitos exigidos en la presente Directiva, lo notificará a usted estimado cliente, otorgándole un plazo no menor de (03) días hábiles para la subsanación, el cual suspenderá el plazo de resolución ante la segunda instancia.

8) ***¿ Que sucede si vencido el plazo otorgado no se procede con subsanar la observación ?***

Si vencido el plazo usted estimado cliente, no cumple con subsanar la omisión, nosotros o la DGSP, declararemos inadmisibles el reclamo o el recurso, y dispondremos el archivo del expediente, no siendo necesaria la emisión de resolución alguna, siendo suficiente una comunicación dirigida a usted.

9) ***¿ Cuales son los tipos de reclamaciones que usted estimado usuario puede formular ?***

Los tipos de reclamaciones son los siguientes :

A) POR EL COBRO DEL SERVICIO

Cuando usted estimado usuario, detecta que le hemos efectuado un cobro de tarifa del servicio que no corresponde al prestado o se considere indebido cualquiera sea el motivo, puede plantear su reclamación por este rubro.

Posteriormente de haber sido admitido el envío postal y efectuarse el respectivo pago del servicio postal, usted puede efectuar su reclamación dentro del plazo señalado en el numeral 3.

B) POR LA CALIDAD E IDONEIDAD

Cuando usted estimado usuario, detecta que el envío postal ha sufrido algún tipo de violación, como el secreto de la correspondencia, dentro del proceso postal desde su admisión hasta su entrega al destinatario final, puede plantear su reclamación por este rubro.

Para que se efectivice este tipo de reclamación, usted estimado usuario, deberá también sujetarse a lo dispuesto por las normas postales y por nuestras directivas que aparecen en todos nuestros documentos oficiales (facturas, boletas de venta, remitos y otros) y que se exhiben en nuestras oficinas de Lima – Callao y a nivel Nacional, referidos a NO enviar objetos prohibidos y material peligroso; así como valores, metales preciosos y artículos de valor en general, en los envíos postales que no sean para dicho fin.

C) POR ENTREGA DE ENVÍOS FUERA DE PLAZOS DETERMINADOS

Cuando usted estimado cliente, considere que no hemos respetados los plazos de entrega contenidos en el contrato de envío y exhibidos en todas nuestras oficinas, puede plantear la reclamación por este rubro.

D) POR PÉRDIDAS, EXTRAÍOS, DETERIORO Y EXPOLIACIÓN DE LOS ENVÍOS

De perderse, llegar expoliado o deteriorado algún tipo de envío postal, usted estimado cliente puede efectuar la reclamación correspondiente y exigir una compensación.

E) OTROS

Otros hechos que den origen a algún tipo de reclamo que tenga relación con el tipo de envío, que no estén contemplados en los casos anteriores, son objeto de reclamación por parte de los usuarios del servicio postal.

10.- ***¿ De qué forma se pueden probar las reclamaciones ?***

Los medios probatorios deben referirse a los hechos materia de reclamación y son :

- A) Declaración de parte
- B) Testigos
- C) Documentos
- D) Inspecciones

Los medios probatorios deberán adjuntarse a la reclamación o en caso de estar en nuestro poder, solicitar su actuación.

11.- ***¿ De qué forma el usuario se entera del resultado de su reclamación ?***

Mediante notificaciones. Para ello, hemos establecido un sistema ágil y eficiente de entrega de los documentos emitidos a su domicilio (usuario). Los cargos de recepción se anexarán al respectivo expediente.

12.- ***¿ El concesionario postal puede renunciar a dar solución a las reclamaciones que le formulen los usuarios ?***

No, esta competencia administrativa es irrenunciable.

**PROCEDIMIENTOS A SEGUIR POR RECLAMACIONES
RESOLUCION MINISTERIAL N° 691-2005-MTC-03**

1.- ¿ Ante quien se formula las reclamaciones ?

Nuestra empresa, como concesionario postal, es competente para conocer y resolver las reclamaciones en primera instancia, así como los recursos de reconsideración.

2.- ¿ Cual es el plazo para que tiene el concesionario postal para resolver la reclamación ?

Tenemos un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, para resolver la reclamación.

3.- ¿ Cómo procederá el concesionario postal en caso de declarar fundada una reclamación ?

En caso de declarar fundada la reclamación se procederá de la siguiente manera:

a. En el caso de cobros indebidos del servicio, procederemos a la devolución del exceso cobrado al usuario, en efectivo, a través de un cheque, o como pago a cuenta, alternativa que será elegida por el usuario reclamante.

b. En el caso de problemas de calidad en el servicio, tales como entregas fuera de plazo, indemnizaremos al usuario de acuerdo al daño o perjuicio ocasionado.

c. En el caso de extravíos, indemnizaremos al usuario de conformidad con el valor de envío de la correspondencia.

d. En el caso de giros postales, devolveremos el íntegro del dinero a enviarse así como los intereses legales por el tiempo que permaneció el giro desde la presentación de la solicitud de envío del giro.

Los supuestos establecidos en el presente numeral serán cumplidos en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles de notificada la resolución a usted estimado usuario de tratarse de resolución de primera instancia o de notificada la resolución de segunda instancia o la resolución de la Queja al concesionario postal.

Las devoluciones o indemnizaciones que podamos realizar no nos exime del inicio del procedimiento sancionador por la infracción incurrida; por parte de la Dirección General de Servicios Postales, en cumplimiento de la normativa postal vigente.

4.- ¿ Cuales son nuestras funciones como concesionario postal, dentro del proceso de reclamación ?

Son las siguientes funciones :

- Admitir sin excepción las reclamaciones que interpongan los usuarios del servicio postal, para cuyo efecto, formarán un expediente por cada reclamación, asignándole un número y código.

- Llevar un registro de las reclamaciones presentadas, recursos de Reconsideración, Apelación y Queja.

- Evaluar y agotar la actuación de los medios probatorios a fin de esclarecer y mejor resolver la reclamación presentada.
- Emitir resolución motivada que resuelve la reclamación o el recurso de reconsideración dentro del plazo previsto en la presente Directiva.
- Elevar el recurso de Apelación o la Queja dentro del plazo de dos (2) días hábiles a la DGSP, acompañando el expediente respectivo.

5.- ***¿ Cuales son los medios impugnatorios dentro del proceso de reclamación ?***

A.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Usted estimado usuario, podrá interponer recurso de reconsideración ante nosotros (concesionario postal), contra lo resuelto, dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución que resuelve el reclamo. El mismo deberá sustentarse en nueva prueba.

El recurso de reconsideración deberá ser resuelto en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de su interposición.

B.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Si nosotros (concesionario postal) no nos hubiéramos pronunciado sobre la reclamación dentro del plazo establecido en esta Directiva, el usuario deberá considerar fundada en aplicación del silencio administrativo positivo, en cuyo caso, estaremos obligados a proceder de acuerdo a lo establecido en el numeral 3 de la cartilla de orientación al usuario (numeral 2.1 de la Directiva)

El usuario contará con un plazo de sesenta (60) días calendario, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamación, para recurrir en Queja ante la DGSP, en caso el concesionario postal no hubiese cumplido con los supuestos establecidos en el numeral 3 de la cartilla de orientación al usuario (numeral 2.1. de la Directiva).

6.- ***¿ Cual es la entidad administrativa en segunda instancia ?***

Es la DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS POSTALES (DGSP)

La DGSP es competente para atender y resolver los reclamos presentados por los usuarios contra el concesionario en vía de apelación y como última instancia administrativa.

7.- ***¿ Cuales son las funciones de la DGSP dentro del proceso de reclamación ?***

Constituyen funciones de la DGSP dentro del proceso de reclamación:

- Conocer y resolver el recurso de apelación interpuesto contra la resolución emitida por el concesionario postal en primera instancia o la que resuelve el recurso de reconsideración.
- Evaluar y agotar la actuación de los medios probatorios a fin de esclarecer y mejor resolver el recurso de apelación.
- Emitir la resolución que resuelve el recurso de apelación dentro del plazo previsto en la presente Directiva.

- Motivar las resoluciones mediante las cuales se resuelven los recursos de apelación y las Quejas.

C.- RECURSO DE APELACIÓN

Usted estimado usuario, podrá interponer recurso de apelación contra lo resuelto por nosotros (concesionario postal) dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución que resuelve la reclamación o el recurso de reconsideración. Dicho recurso será interpuesto ante nosotros (concesionario postal) quien deberá elevar a la DGSP en un plazo no mayor de dos (2) días de ingresado el recurso, acompañando copia del expediente respectivo.

El recurso de apelación deberá ser resuelto en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de haber sido interpuesto. De resultar favorable la resolución al usuario, el concesionario postal deberá cumplir con lo establecido en el numeral 3 de la cartilla de orientación al usuario (numeral 2.1 de la Directiva)

Con la expedición de la resolución motivada emitida por la DGSP sobre el recurso de apelación interpuesto por el usuario del servicio postal, queda agotada la vía administrativa.

8.- ***¿ Opera en segunda instancia el silencio administrativo negativo ?***

Si. En segunda instancia opera el silencio administrativo negativo, por el cual usted estimado usuario podrá considerar denegado su recurso de apelación, transcurrido el plazo para que la administración resuelva a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes, o esperar el pronunciamiento expreso del Ministerio a través de la DGSP.

9.- ***¿ Qué es el recurso de queja ?***

La Queja es un recurso administrativo y procede ante los defectos de tramitación que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos, ante cualquier trasgresión normativa que se produzca durante el procedimiento, para que nosotros (concesionario postal) cumplamos con las reglas que garantizan el debido procedimiento y por la negativa nuestra (concesionario) a aplicar el silencio administrativo positivo.

La Queja deberá ser presentada ante nosotros (concesionario postal) y tendremos un plazo de dos (2) días hábiles para elevarlo a la DGSP acompañando copia del expediente de reclamación y nuestro descargos.

10.- ***¿ Cual es el trámite de la queja ?***

La DGSP resolverá la Queja dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de presentado por el concesionario postal el expediente en Trámite Documentario del Ministerio.

En cualquier estado del procedimiento de reclamación, incluyendo la etapa de ejecución, el usuario podrá recurrir en Queja. La interposición de la Queja no suspende la tramitación del expediente principal.

Si la Queja es declarada fundada, ésta será anotada en Registro Nacional de Concesionarios del Servicio Postal como antecedente para la evaluación de la renovación de su concesión postal, al margen del proceso de reclamación del usuario.

La Queja deberá contener el nombre del usuario, el número de su documento de identificación, el domicilio donde deben enviarse las notificaciones, los argumentos que fundamentan la Queja y de ser posible los medios probatorios que la sustentan o indicar su actuación en caso de ser estar en poder del concesionario postal.