

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 005-CD/OSITRAN

Lima, 20 de diciembre de 1999

El Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN;

VISTO :

El Reglamento General para la Solución de Controversias en el ámbito de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, presentado por la Gerencia Legal en su sesión de fecha 06 de diciembre de 1999;

CONSIDERANDO :

Que, el artículo 3º de la Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Uso Público, aprobada mediante Ley Nº 26917, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como, el cumplimiento de los contratos de concesión con la finalidad de cautelar los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios para garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura de transporte de uso público;

Que, el literal c) del artículo 5º del mismo marco normativo, establece que constituye objetivo del OSITRAN resolver o contribuir a resolver las controversias de su competencia que puedan surgir entre las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo establecido en su Reglamento;

Que, para el cumplimiento de la misión y objetivo mencionados, el artículo 6.4º de la referida disposición legal, asigna al OSITRAN la atribución de resolver controversias, pudiendo además conciliar intereses contrapuestos reconociendo o desestimando los derechos invocados;

Que, el segundo párrafo del mencionado artículo establece que las normas reglamentarias y complementarias que regulan el funcionamiento del OSITRAN contemplarán los procedimientos e instancias administrativas correspondientes, así como los mecanismos previos de acceso a las vías judiciales y arbitrales, en los casos que sea necesario;

Que, la Disposición Complementaria Unica del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 024-98-PCM, establece que el OSITRAN deberá dictar entre otros reglamentos, el Reglamento del Procedimiento Administrativo Ordinario, el Reglamento de Mecanismos Procesales para la Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Portuarios, Aeroportuarios, de Ferrocarriles y de uso de carreteras concesionadas; el Reglamento de Solución de Controversias entre las Entidades Prestadoras y el Reglamento de Arbitraje Organizado por el OSITRAN;

Que, dichos reglamentos tienen como finalidad común la solución directa o indirecta de las controversias que se produzcan en los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras;

Que, en ese sentido, es necesario dictar los referidos reglamentos a efectos de que los sujetos participantes en el mercado en que actúan las Entidades Prestadoras puedan solucionar sus controversias, las mismas que generan implicancias negativas en el correcto y normal funcionamiento de los mercados;

Que, considerando la finalidad que cumplen los referidos reglamentos y con el objeto de simplificar el marco normativo relativo a la solución de controversias, OSITRAN ha optado por regular en un único texto todos aquellos instrumentos conducentes a este fin;

Que, el artículo 6.2º de la Ley N° 26917, dispone las atribuciones regulatorias y normativas del OSITRAN comprenden la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones, o derechos de las Entidades Prestadoras o de los Usuarios;

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36º del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, el Reglamento General para la Solución de Controversias en el ámbito de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN fue prepublicado en el Diario Oficial El Peruano 20 de setiembre de 1999 a efecto de que los legítimos interesados puedan presentar sus comentarios y sugerencias al mismo;

Que, habiendo transcurrido el plazo de 30 días calendario previsto en el artículo mencionado en exceso y luego de haber evaluado las observaciones y comentarios presentados por los legítimos interesados, el Consejo Directivo;

RESUELVE :

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento General para la Solución de Controversias en el ámbito de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Uso Público – OSITRAN, el mismo que forma parte de integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Autorizar al Presidente del Consejo Directivo efectuar la publicación, en el Diario Oficial El Peruano de la presente Resolución y del Reglamento General para la Solución de Controversias en el ámbito de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Uso Público – OSITRAN.

Artículo Tercero.- La presente resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Comuníquese, publíquese y archívese.

CESAR GONZALES HURTADO
Presidente

**REGLAMENTO GENERAL PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN EL AMBITO DE
COMPETENCIA DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PUBLICO**

EXPOSICION DE MOTIVOS

I. INTRODUCCION GENERAL

El proceso de privatización de la infraestructura de transporte de uso público y de los servicios que de ella se derivan ha conllevado la creación de un esquema regulatorio que permita al Estado seguir cumpliendo con su función de garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos, aun cuando éstos ya no sean directamente prestados por él. Como parte de este esquema regulatorio, mediante Ley 26917 (en adelante, la Ley) se creó el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, cuya misión, de acuerdo al artículo 3º de la Ley, es la de regular el comportamiento de los mercados en que actúan las Entidades Prestadoras que explotan la infraestructura de transporte de uso público bajo su ámbito de competencia, así como, el cumplimiento de los contratos de concesión, con el propósito de cautelar en forma imparcial los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios que permita garantizar la eficiencia en la explotación de dicha infraestructura.

Para el debido cumplimiento de la misión asignada, se otorgó al OSITRAN diversas atribuciones, entre las cuales se encuentra la de resolver controversias, atribución que, de acuerdo con el artículo 6.4º de la Ley, comprende la posibilidad de conciliar intereses contrapuestos, reconociendo o desestimando los derechos invocados y que se enmarca dentro del objetivo del OSITRAN establecido en el literal c) del artículo 5º de la propia Ley destinado a solucionar las controversias que se susciten en el mercado en que actúan las Entidades Prestadoras, ya sea resolviéndolas directamente mediante el ejercicio de la atribución señalada o contribuyendo a resolverlas mediante diversos mecanismos establecidos en la Ley para ello.

En ese sentido, el presente reglamento general, teniendo en consideración el objetivo previsto en la Ley y considerando las implicancias negativas que las controversias generan en el funcionamiento normal de los mercados, desarrolla en un solo cuerpo normativo, todos aquellos procedimientos, mecanismos procedimentales y procesos que los participantes de los mercados en que actúan las Entidades Prestadoras pueden seguir para lograr la solución de sus controversias.

Asimismo, la idea de incorporar en un solo documento los diversos reglamentos que tienen como finalidad común la solución directa o indirecta de las controversias que se susciten en los mercados en que actúan las Entidades Prestadoras y que se encuentran previstos en la Ley y su Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 024-98-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN (en adelante, el ROF), tiene por objeto facilitar a los sujetos participantes en dichos mercados su utilización, permitiéndoles acceder en forma integral a todos los instrumentos normativos que el OSITRAN debe expedir para la contribución y solución de las controversias.

Cabe resaltar que para efectos de la elaboración del presente Reglamento General, el OSITRAN de conformidad con lo dispuesto en los artículos 36º y 37º del ROF y siguiendo las tendencias actuales que enmarcan la gestión de una administración moderna y eficiente, ha considerado sumamente importante contar con la participación de los legítimos interesados por lo que previamente a la expedición del presente cuerpo normativo se publicó un proyecto a efectos de recibir comentarios y sugerencias.

Asimismo, en esa línea de actuación, el proyecto fue enviado para sus respectivas observaciones a las Entidades Prestadoras estatales y privadas que vienen explotando la infraestructura de transporte de uso público, diversos organismos estatales e instituciones privadas.

Como consecuencia de ello, se recibieron comentarios y sugerencias de INDECOPI, la Defensoría del Pueblo, ENAPU S.A., la Cámara de Comercio de Lima, APENAC y el Estudio Rodrigo, Elías &

Medrano (abogados de la empresa concesionaria Ferrocarril Trasandino S.A.), los mismos que han servido para enriquecer el contenido del presente Reglamento.

II. PROCEDIMIENTOS MATERIA DEL PRESENTE REGLAMENTO GENERAL

Los procedimientos, procesos y mecanismos procedimentales que forman parte del cuerpo normativo del presente Reglamento General y que están mencionados en la Disposición Complementaria Única del ROF son los siguientes:

1. Procedimiento Administrativo Ordinario
2. Procedimiento Conciliatorio de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras
3. Mecanismos Procesales para la Atención de los Reclamos de los Usuarios ante las Entidades Prestadoras
4. Proceso Arbitral Organizado por el OSITRAN

III. CONTROVERSIAS MATERIA DEL PRESENTE REGLAMENTO GENERAL

Considerando que la finalidad del presente reglamento es posibilitar la solución de controversias que se presenten en los mercados regulados y supervisados por el OSITRAN y que para tal efecto se han incorporado una serie de procedimientos, procesos y mecanismos donde no necesariamente el OSITRAN actúa con capacidad resolutoria en sede administrativa, sino que actúa como un facilitador para que las controversias en dicho mercado desaparezcan rápidamente por los aspectos negativos que la permanencia de las mismas generan en el correcto funcionamiento del mercado, es que el artículo 3º del presente Reglamento General incluye como controversias materia del mismo a las que puedan suscitarse entre Usuarios, pese a que la competencia resolutoria del OSITRAN, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8º del ROF únicamente esta dada para las controversias que surjan entre Entidades Prestadoras o entre éstas y sus Usuarios.

Lo mencionado evidencia que los niveles de actuación del OSITRAN como ente regulador y supervisor en las controversias que se presenten en el mercado bajo su ámbito de competencia no se limitan a resolver las referidas controversias sino a constituirse en facilitador para que las mismas desaparezcan.

En ese sentido, cabe destacar que el Procedimiento Administrativo Ordinario es el único en el cual corresponde al OSITRAN resolver controversias, ya sea que se susciten entre dos o más Entidades Prestadoras¹, o que se susciten entre éstas y sus Usuarios². En el Procedimiento Conciliatorio y en el Proceso Arbitral, la función del OSITRAN, está encaminada a contribuir a resolver las controversias que se susciten en el mercado en que actúan las Entidades Prestadoras como un facilitador, de conformidad con lo dispuesto en el literal c del artículo 5º de la Ley y por el literal l) del artículo 7.1º del mismo marco normativo. En cuanto a los Mecanismos Procedimentales para la Atención de los Reclamos de Usuarios, éstos se refieren a un procedimiento cuya resolución está a cargo de las Entidades Prestadoras y que es apelable ante el OSITRAN en segunda instancia administrativa.

IV. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO

¹Para efectos del presente reglamento general, se entiende por Entidades Prestadoras a aquellas empresas o grupos de empresas públicas o privadas que realizan actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público sujetas a supervisión y regulación del OSITRAN y aquellas empresas o grupos de empresas que en virtud de un contrato de operación o similares celebrados con las empresas antes mencionadas explotan total o parcialmente dicha infraestructura.

² Para efectos del presente reglamento general, se entiende por Usuarios a aquellas personas naturales o jurídicas que se sirven de la infraestructura de transporte de uso público que explotan las Entidades Prestadoras para brindar servicios necesarios o accesorios a los servicios prestados por estas últimas a terceros o para su aprovechamiento directo y final.

El Procedimiento Administrativo Ordinario resuelve dos tipos de controversias: i) aquéllas que se presentan entre dos o más Entidades Prestadoras; y, ii) aquéllas que se presentan entre Entidades Prestadoras y sus Usuarios. Tanto Entidades Prestadoras como Usuarios tienen la obligación de agotar la vía administrativa antes de tener la posibilidad de ventilar sus conflictos ante el Poder Judicial, así lo señala el artículo 8º de la Ley.

En las controversias entre dos o más Entidades Prestadoras el OSITRAN cuenta con dos instancias para resolver. De acuerdo a lo establecido por los artículos 29º y 30º del ROF, la primera instancia está constituida por un Cuerpo Colegiado de tres miembros, cuyo Presidente es el Jefe de una División Técnica del OSITRAN. Los Cuerpos Colegiados del OSITRAN son permanentes y su número es igual al de las Divisiones Técnicas. En segunda instancia resuelve el Tribunal del OSITRAN, de conformidad con lo señalado por el artículo 13º de la Ley.

Por su parte, en las controversias entre Entidades Prestadoras y sus Usuarios, el OSITRAN interviene únicamente luego de que el Usuario ha agotado su reclamo ante la Entidad Prestadora. Esto es, que interviene, a través de su Tribunal, como segunda instancia administrativa, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13º de la Ley.

IV.1 PRINCIPIOS PROCESALES APLICABLES

Las controversias materia del Procedimiento Administrativo Ordinario son de naturaleza tripartita, en donde la Administración Pública, representada por el OSITRAN, actúa como un tercero respecto de la controversia que surge entre dos sujetos participantes del mercado. Ello diferencia estas controversias de los procedimientos administrativos típicos, de naturaleza bipartita, en los que la Administración actúa frente a un administrado.

En la medida en que la solución de controversias entre dos sujetos participantes del mercado no constituye una de las funciones típicas del Derecho Administrativo o de sus espacios procesales, se ha recurrido al Derecho Procesal Civil y a la Teoría del Proceso a fin de definir las características básicas del Procedimiento Administrativo Ordinario. Ello, sin perjuicio de haber respetado y preferido las normas contenidas en la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos en los casos en que hubiera sido aplicable.

Adicionalmente a los principios procesales tradicionales contenidos en el artículo 11º, el presente Reglamento General establece, en su artículo 5º, que no es necesaria la intervención de abogados. De esta forma, el Reglamento General evita imponer costos de transacción adicionales y, al mismo tiempo, refuerza el carácter eminentemente técnico del procedimiento conducente a la solución de controversias.

IV.2 CONTROVERSIAS EXCLUIDAS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO

Las controversias que expresamente han sido excluidas del Procedimiento Administrativo Ordinario son aquellas controversias entre Entidades Prestadoras y entre éstas y sus Usuarios que constituyen materia de exclusiva competencia del INDECOPI. Lo señalado por el artículo 10º del Reglamento General en este aspecto, no sólo es consecuente con lo dispuesto por el artículo 8º del ROF, sino también con la tendencia actual consistente en reservar para INDECOPI la resolución de las controversias en materia de actividades sujetas a las reglas de la libre competencia, por ser éste el órgano especializado y evitar así pronunciamientos contradictorios.

Asimismo, se excluyen del Procedimiento Administrativo Ordinario las controversias entre Entidades Prestadoras que deban ser sometidas al Procedimiento Arbitral, de acuerdo con el inciso l) del artículo 7.1º de la Ley. Finalmente, queda claro que las controversias que puedan surgir entre distintos Usuarios de la infraestructura podrán ser ventiladas en el Poder Judicial o utilizando los mecanismos alternativos que franquea la ley para ello e incluso el Proceso Arbitral Organizado por el OSITRAN, cuando corresponda.

IV.3 PROCEDIMIENTO DE OFICIO

Si bien el principio general consiste en que el Procedimiento Administrativo Ordinario se inicia, como cualquier conflicto entre partes, a solicitud de una de ellas, el presente Reglamento General contempla, en su artículo 18º, la posibilidad de que el OSITRAN sea el que inicie el procedimiento cuando lo considere necesario. Ello sólo podrá ocurrir en los casos en que, existiendo efectivamente un conflicto, las partes hubiesen optado por dejarlo irresuelto y tal situación pudiese afectar el interés de los Usuarios o de otras Entidades Prestadoras, el buen funcionamiento parcial o total del mercado, o la normatividad sobre medio ambiente. De esta manera no sólo se recoge la disposición contenida en el artículo 13º del ROF, sino que se dota al OSITRAN de un importante instrumento que le permitirá velar con mayor eficacia por el buen funcionamiento del mercado y el interés de todos los sujetos que en él participan.

Cabe señalar que el acto formal por el cual se da inicio a este tipo de procedimiento es la Resolución del Cuerpo Colegiado respectivo. Esta resolución debe ser puntualmente motivada explicando cómo el trámite y resolución de la controversia afectan el interés de los Usuarios o de otras Entidades Prestadoras, el funcionamiento del mercado, o el medio ambiente. Asimismo, debe definir los términos de la controversia a ser resuelta. Luego de iniciada formalmente la controversia, las partes deben presentar sus escritos de posiciones, ofreciendo las pruebas que fuesen pertinentes. A partir de entonces, el procedimiento iniciado de oficio se rige por las mismas disposiciones que rigen el procedimiento de parte.

IV.4 LA CONCILIACION

En este Reglamento General, la conciliación ha sido objeto de especial énfasis y está contenida entre los artículos 32º a 34º para el Procedimiento Administrativo Ordinario, en el Título III que regula el Procedimiento Conciliatorio de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras y en el artículo 100º correspondiente al Proceso Arbitral Organizado por el OSITRAN, por cuanto el OSITRAN considera que la conciliación reduce significativamente los costos de transacción, tanto para el Estado como para las partes involucradas.

En ese sentido, el Procedimiento Conciliatorio de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras que es facultativo para las partes, constituye un instrumento facilitador que pone a disposición el OSITRAN para que las propias Entidades Prestadoras solucionen las controversias que sean susceptibles de ser conciliables de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Conciliación, en cumplimiento de su objetivo de contribuir a solucionar controversias.

En el Procedimiento Administrativo Ordinario, el momento para propiciar la conciliación es luego de presentadas las posiciones de las partes, durante la audiencia de saneamiento y conciliación, en la cual el Cuerpo Colegiado del OSITRAN promueve el arreglo amistoso. La intervención del Cuerpo Colegiado en esta etapa puede adoptar la forma de una mediación, ya que sus miembros pueden proponer fórmulas conciliatorias en caso de que las partes no lleguen por sí mismas a un acuerdo.

En principio, esta etapa del procedimiento puede tener una duración indeterminada, en la medida en que se contempla la posibilidad de que, por solicitud o acuerdo de las partes, el Cuerpo Colegiado suspenda el procedimiento a efectos de llegar a un acuerdo. Las partes pueden optar por llegar a un acuerdo directamente o contar con la intervención del Cuerpo Colegiado como conciliador o mediador. La suspensión del procedimiento puede tardar el tiempo necesario para arribar a un acuerdo satisfactorio, salvo que el OSITRAN considerase que la solución de la controversia afecta los intereses de Usuarios o el funcionamiento del mercado, en cuyo caso, podrá reanudar la misma y llevarla a término.

Si las partes arribasen a un acuerdo como consecuencia del proceso de conciliación, éste no sólo será suscrito por las partes, sino que será recogido por una resolución del Cuerpo Colegiado que tiene carácter de cosa juzgada, tal como lo establecen los dos últimos párrafos del artículo 32º. Todo ello confiere al acuerdo conciliatorio la máxima seguridad jurídica.

Cabe mencionar que la conciliación se puede producir en cualquier estado del procedimiento, ya sea por iniciativa de las partes o del OSITRAN, en primera o en segunda instancia. Cuando

se trata de controversias entre Usuarios y Entidades Prestadoras, la convocatoria a una Audiencia Especial con el objeto de llegar a una conciliación es de carácter obligatoria por parte del OSITRAN (artículo 44^o). La obligatoriedad de esta Audiencia Especial se deriva del hecho que en la primera instancia OSITRAN no intervino y, en tal medida, no pudo propiciar la conciliación entre las partes.

IV.5 EJECUCION DE RESOLUCIONES

Todas las resoluciones firmes, así como los acuerdos conciliatorios debidamente aprobados, son de cumplimiento obligatorio. Si alguna de las partes se negara al cumplimiento de los mismos, el OSITRAN podrá recurrir a la fuerza pública para la ejecución coactiva, de conformidad con lo establecido por el artículo 8^o de la Ley. El apoyo de la fuerza pública en estos casos es de suma importancia y confiere mayor seguridad jurídica a las partes de una controversia.

IV.6 JURISPRUDENCIA ADMINISTRATIVA VINCULANTE

De la lectura del artículo 48^o del Reglamento General se infiere que el Tribunal del OSITRAN, en sus resoluciones, puede establecer, siempre que lo haga de manera expresa, que se trata de precedentes con carácter vinculante. Esto significa que la decisión contenida en su resolución será de observancia obligatoria en el ámbito administrativo cuando se presenten casos similares. Brindar carácter vinculante a determinados precedentes otorga seguridad jurídica a los administrados, quienes podrán conocer la opinión oficial del regulador respecto de distintos temas y tener una idea clara de cómo resolverá determinados casos. Consecuentemente con lo anterior, toda resolución con carácter vinculante debe ser publicada.

IV.7 TRAMITE DE LAS DENUNCIAS Y RECLAMOS

Con excepción de aquéllos aspectos desarrollados especialmente en los acápites anteriores, el trámite de las denuncias y reclamos es bastante simple y se rige básicamente por las normas que regulan el proceso civil: demanda, contestación, actuación de pruebas y resolución que pone fin a la instancia. Las excepciones, quejas, medios impugnatorios y medidas cautelares tampoco constituyen una novedad, por lo que en muchos casos, el Reglamento General se remite a las normas contenidas en el Código Procesal Civil o en la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos.

Finalmente, los plazos han sido establecidos considerando el tiempo mínimo necesario que necesitan las partes para presentar sus escritos o la autoridad para resolver, siempre que la ley lo permita. De esta manera, se ha querido simplificar el procedimiento, obtener una resolución en el más breve término y reducir así los costos de transacción a los que se pueden ver expuestos las partes.

V. MECANISMOS PROCEDIMENTALES PARA LA ATENCION DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS³ ANTE LAS ENTIDADES PRESTADORAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 11^o del ROF, los Usuarios podrán acudir al OSITRAN únicamente después de haber presentado su reclamo ante la Entidad Prestadora. El OSITRAN resuelve, en consecuencia, como segunda y última instancia administrativa. En la medida que el Usuario está obligado a acudir a la Entidad Prestadora, en OSITRAN sólo podrá actuar en una instancia, ya que, de acuerdo con lo señalado por el artículo 100^o de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos, el administrado no puede ser sometido a más de dos instancias administrativas, considerándose las Entidades Prestadoras que brindan servicios públicos como parte

³ Para efectos del presente reglamento general, se entiende por Usuarios a aquellas personas naturales o jurídicas que se sirven de la infraestructura de transporte de uso público que explotan las Entidades Prestadoras para brindar servicios necesarios o accesorios a los servicios prestados por estas últimas a terceros o para su aprovechamiento directo y final.

de la Administración para estos efectos, de conformidad con el último párrafo del artículo 1º del mismo cuerpo legal.

Si bien es cierto que el Usuario debe acudir a la Entidad Prestadora para presentar su reclamo en primera instancia, ello no significa que el OSITRAN no pueda velar por que la atención que se brinde a tales reclamos en la Entidad Prestadora sea adecuada para los intereses de los Usuarios. Es por ello que el inciso n) del artículo 7.1º de la Ley establece que entre las principales funciones del OSITRAN está la de “expedir las directivas procesales para atender y resolver reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y celeridad de dichos trámites”. El Título IV del presente Reglamento General contiene, precisamente, las directivas a las que hace referencia la Ley y que garantizan derechos mínimos a los Usuarios y obligaciones para las Entidades Prestadoras.

En tal sentido, se obliga a las Entidades Prestadoras a contar con una mesa de partes para atención de reclamos en cada sucursal, así como tener una dependencia encargada de resolverlos. Asimismo, se establece la obligación de la Entidad Prestadora de recibir todos los reclamos y de resolverlos en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

V.1 GRATUIDAD DEL RECLAMO

Es importante destacar que, entre los beneficios que se otorga a los Usuarios se encuentra la gratuidad del trámite de reclamación. El principio de gratuidad no sólo es aplicable al trámite que se sigue ante la Entidad Prestadora, sino también ante el OSITRAN, tal como se establece en el artículo 79º del Reglamento General. La Entidad, en su calidad de prestadora de servicios públicos, tiene la obligación de atender eficientemente los reclamos de cualquier Usuario, de lo contrario no podría garantizarse el funcionamiento adecuado del servicio. Quiere evitarse, especialmente, que las tasas que pueda imponer la Entidad Prestadora y el OSITRAN puedan desalentar la presentación de reclamos y generar distorsiones indebidas.

V.2 SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

El silencio administrativo se establece para garantizar que la demora en el pronunciamiento de la Administración Pública no perjudique a los ciudadanos. En ese sentido, ante la inacción estatal, se establece una presunción en favor del administrado, en virtud de la cual, transcurrido un plazo determinado, se deriva una manifestación de voluntad estatal con efectos jurídicos estimatorios o desestimatorios⁴.

La utilización de silencios administrativos y mecanismos de aprobación automática es una garantía para los ciudadanos frente a la lentitud e ineficiencia del órgano que debe resolver su solicitud, petición o reclamo.

En tal sentido, la implementación de silencios administrativos positivos crea incentivos para la celeridad de los procedimientos y una actuación eficaz transparente del órgano decisorio; asimismo, garantiza la eficacia en la regulación y gestión de la Administración Pública, consiguiendo que el ciudadano no se vea afectado por la demora, inercia o inacción, ya que puede considerar aprobada su solicitud.

Consecuentemente con lo señalado en los párrafos precedentes, la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos contempla la aplicación del silencio administrativo. Sin embargo, por tratarse de una garantía mínima establece como regla general el silencio administrativo negativo, según el cual, ante la inacción del órgano resolutorio, el administrado puede considerar denegado su reclamo y acudir así a instancias superiores. El presente Reglamento General, al ofrecer un mejor derecho al administrado, no ofende los principios administrativos ofrecidos por la Ley General. Por el contrario, el silencio administrativo positivo que consagra el presente Reglamento General para la atención de los reclamos de Usuarios

⁴ Es decir, la manifestación de voluntad que se infiere a partir de una inacción estatal puede dar lugar a que la pretensión del administrado se entienda que ha sido aceptada o en su defecto denegada permitiendo en este último supuesto al administrado agotar las instancias administrativas y recurrir a la vía judicial.

en primera instancia garantiza la eficacia en la atención de los mismos por parte de las Entidades Prestadoras, ya que su inacción ofrecerá como beneficio a los Usuarios el que se consideren fundados sus reclamos. De otra forma, las Entidades Prestadoras contarían con suficientes incentivos para dejar de resolver.

No rige el mismo principio para los reclamos que debe resolver el OSITRAN en segunda instancia. Ello se debe al carácter de neutralidad asignado por Ley al OSITRAN donde su inacción, como entidad que forma parte de la Administración Pública no puede beneficiar a una parte en perjuicio de otra.

VI. PROCESO ARBITRAL ORGANIZADO POR EL OSITRAN

El Proceso Arbitral Organizado por el OSITRAN constituye otro de los instrumentos que franquea la ley a efectos de que el OSITRAN contribuya a solucionar las controversias que se suscitan en los mercados en que actúan las Entidades Prestadoras. En ese sentido, el referido Proceso, puede ser utilizado por todos los sujetos que intervienen en dichos mercados para la solución de sus controversias que puedan o deban ser sometidas a la vía arbitral e incluso para aquellas controversias de contenido patrimonial que se susciten entre el Estado y las Entidades Prestadoras concesionarias de conformidad con lo dispuesto en el literal I del artículo 7.1 de la Ley.

Este Proceso que constituye una alternativa a la vía judicial, establece plazos breves, sobre la base de que la permanencia en el tiempo de las controversias en los mercados acarrea efectos negativos en el funcionamiento de los mismos.

Respecto de la decisión del número de árbitros y de la designación de los mismos, el Proceso permite a las partes decidir sobre dichos aspectos con el propósito de lograr una mayor legitimación a las decisiones que los árbitros adopten.

Asimismo, el Proceso, siguiendo con el énfasis en la conciliación que dispone el presente Reglamento General, contempla la posibilidad de que las partes en cualquier momento del mismo puedan solicitar su suspensión a efectos de llevar a cabo un proceso de conciliación sumamente expeditivo que les permita llegar a un acuerdo.

Finalmente, considerando que el Proceso Arbitral constituye una vía alternativa a la judicial, el artículo 97^o del presente Reglamento General establece que los laudos expedidos en aplicación del mismo son definitivos, no pudiendo ser apelados ante ninguna instancia administrativa o judicial, lo cual reafirma la naturaleza de la vía arbitral.

**REGLAMENTO GENERAL PARA LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN EL AMBITO DE
COMPETENCIA DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PUBLICO - OSITRAN**

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I

AMBITO DE APLICACION Y SUJETOS MATERIA DEL PRESENTE REGLAMENTO

Artículo 1º.- AMBITO DE APLICACION DEL PRESENTE REGLAMENTO

El presente reglamento general rige la actuación del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, en el ejercicio de sus atribuciones para resolver o contribuir a resolver las controversias que se susciten en los mercados en que actúan las Entidades Prestadoras que explotan la infraestructura nacional de transporte de uso público que se encuentra dentro del ámbito de su competencia.

En ese sentido, se integra en un solo cuerpo normativo los siguientes reglamentos establecidos en la Disposición Complementaria Unica del Reglamento de Organización y Funciones del referido Organismo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 024-98-PCM que están destinados a regular el ejercicio de dichas atribuciones:

- Reglamento del Procedimiento Administrativo Ordinario;
- Reglamento de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras;
- Reglamento de Mecanismos Procesales para la Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Portuarios, Aeroportuarios, de Ferrocarriles y de Uso de Carreteras Concesionadas; y
- Reglamento de Arbitraje Administrado por el OSITRAN.

Artículo 2º.- SUJETOS MATERIA DEL PRESENTE REGLAMENTO

Para efectos del presente reglamento, son sujetos materia del mismo, los que a continuación se describen:

- a. **Entidades Prestadoras:** son aquellas empresas o grupo de empresas, públicas o privadas, que realizan actividades de explotación de infraestructura nacional de transporte de uso público sujetas a supervisión y regulación del OSITRAN, y aquellas empresas o grupo de empresas, que en virtud a un contrato de operación o similares celebrados con las empresas antes mencionadas, explotan total o parcialmente dicha infraestructura;
- b. **Usuarios:** son aquellas personas naturales o jurídicas que se sirven de la infraestructura nacional de transporte de uso público que explotan las Entidades Prestadoras antes descritas para brindar servicios necesarios o accesorios a los servicios prestados por estas últimas a terceros o para su aprovechamiento directo y final; y
- c. **Estado:** es el Ministerio correspondiente que suscribe en representación del Estado los contratos de concesión.

CAPITULO II

CONTROVERSIAS MATERIA DEL PRESENTE REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS Y PROCESOS DESTINADOS A SU SOLUCION

Artículo 3º.- CONTROVERSIAS MATERIA DEL PRESENTE REGLAMENTO

Las controversias materia del presente reglamento son aquellas que se susciten entre las Entidades Prestadoras, sus Usuarios, y entre éstos y aquellos, así como las de carácter patrimonial que puedan surgir entre el Estado y las Entidades Prestadoras concesionarias.

Dichas controversias deberán ser solucionadas siguiendo los procedimientos, mecanismos y procesos establecidos en el siguiente artículo y que forman parte del presente reglamento.

Artículo 4º.- PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS Y PROCESOS DESTINADOS A LA SOLUCION DE CONTROVERSIAS MATERIA DEL PRESENTE REGLAMENTO

Los procedimientos, mecanismos y procesos destinados a la solución de controversias materia del presente reglamento son los siguientes:

- a. **Procedimiento Administrativo Ordinario:** es el procedimiento destinado a solucionar las controversias que se susciten entre Entidades Prestadoras y entre éstas y sus Usuarios, que sean de exclusiva competencia resolutive del OSITRAN;
- b. **Procedimiento Conciliatorio de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras:** es el procedimiento destinado a contribuir a conciliar los intereses contrapuestos de las Entidades Prestadoras, en tanto dichos intereses sean conciliables, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Conciliación;
- c. **Mecanismos Procedimentales para la Atención de los Reclamos de los Usuarios ante las Entidades Prestadoras:** es el conjunto de disposiciones que obligatoriamente deben cumplir y seguir las Entidades Prestadoras para la atención de los Reclamos de los Usuarios en las materias que son de exclusiva competencia resolutive del OSITRAN, donde las Entidades Prestadoras constituyen la primera instancia resolutive; y
- d. **Proceso Arbitral organizado por el OSITRAN:** es el proceso destinado a solucionar las controversias que pueden ser sometidas a arbitraje de conformidad con la Ley General de Arbitraje, que se susciten entre Entidades Prestadoras, sus Usuarios, y entre éstos y aquellos, así como las de carácter patrimonial que puedan surgir entre las Entidades Prestadoras y el Estado. Este proceso es obligatorio para la solución de controversias entre Entidades Prestadoras, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.1 inciso L) de la Ley 26917.

CAPITULO III

DISPOSICIONES PROCESALES AL PRESENTE REGLAMENTO

Artículo 5º.- DEFENSA

Para la participación en los procedimientos, mecanismos y procesos destinados a la solución de controversias materia del presente reglamento no es obligatoria la intervención de abogados, salvo disposición legal en contrario.

Artículo 6º.- PLAZOS

Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles.

A los términos establecidos en el presente reglamento se agregará el término de la distancia que aplica el Poder Judicial.

TITULO II

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO

CAPITULO I

AMBITO DE APLICACION Y CONTROVERSIAS

Artículo 7º.- AMBITO DE APLICACION

El Procedimiento Administrativo Ordinario, rige la actuación del OSITRAN en cuanto al ejercicio de sus atribuciones administrativas para resolver las controversias de su competencia que se susciten entre Entidades Prestadoras y entre éstas y sus Usuarios, conforme se establece en los siguientes artículos.

Artículo 8º.- CONTROVERSIAS ENTRE ENTIDADES PRESTADORAS

Las controversias entre Entidades Prestadoras materia del presente procedimiento son las siguientes:

- a. Las relacionadas con el libre acceso a los servicios complementarios que conforman las actividades portuarias y aeroportuarias, en los casos en que exista más de una Entidad Prestadora operando en un solo puerto o aeropuerto;
- b. Las relacionadas con tarifas, tasas, cargos, honorarios y cualquier otra retribución derivada de los acuerdos entre Entidades Prestadoras, en tanto se afecte el funcionamiento del mercado; y
- c. Las relacionadas con el aspecto técnico de los servicios públicos materia de competencia del OSITRAN.

Artículo 9º.- CONTROVERSIAS ENTRE ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS Y SUS USUARIOS

Las controversias entre Entidades Prestadoras y sus Usuarios, materia del presente procedimiento son las siguientes:

- a. Las relacionadas con la facturación y el cobro de los servicios públicos propios materia de competencia del OSITRAN;
- b. Las relacionadas con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios;
- c. Las relacionadas con daños o pérdidas en perjuicio del Usuario por un monto no menor al 1% (uno por ciento) de la UIT, provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de las Entidades Prestadoras;

- d. Las relacionadas con la discriminación en el acceso a los servicios prestados por las Entidades Prestadoras; y
- e. Otras que puedan plantear los Usuarios contra las Entidades Prestadoras sobre aspectos que afecten o puedan afectar el funcionamiento del mercado o que sean materia de regulación por el OSITRAN.

Artículo 10º.- CONTROVERSIAS EXCLUIDAS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO

Se encuentran excluidas de la aplicación del presente procedimiento:

- a. Las controversias que se susciten entre Entidades Prestadoras y entre éstas y sus Usuarios, que sean de exclusiva competencia del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI; de acuerdo a la legislación pertinente;
- b. Las controversias que se susciten entre Entidades Prestadoras que deban someterse obligatoriamente a la vía arbitral, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.1 de la Ley N° 26917; y
- c. Las controversias que se susciten entre los Usuarios.

En estos supuestos la competencia del OSITRAN está destinada a contribuir a solucionar las referidas controversias siguiendo los procedimientos, mecanismos y procesos establecidos en el presente reglamento y los demás mecanismos que se puedan establecer para ello.

CAPITULO II

PRINCIPIOS GENERALES, CAPACIDAD, PODERES Y COSTOS Y COSTAS

Artículo 11º.- PRINCIPIOS

El Procedimiento Administrativo Ordinario se rige por los principios de celeridad, simplicidad, eficacia, no discriminación, transparencia, debido proceso y economía procedimental.

Artículo 12º.- CAPACIDAD PARA COMPARECER EN EL PROCEDIMIENTO

A los efectos del presente procedimiento, la capacidad para comparecer en él se determina conforme a lo dispuesto en el artículo 58º del Código Procesal Civil.

Artículo 13º.- PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL

Para la tramitación ordinaria del presente procedimiento y para las demás actuaciones que no se encuentren expresamente comprendidas en el párrafo siguiente se requiere poder general, el cual se formalizará mediante simple carta poder.

Se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario del OSITRAN o ante notario público para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje.

Artículo 14º.- COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO

Las costas y costos del presente procedimiento referidos a las controversias entre Entidades Prestadoras serán asumidos por la parte vencida, salvo resolución expresa motivada del órgano competente del OSITRAN.

La liquidación y pago de las costas y costos procedimentales se realizará teniendo en consideración lo dispuesto en los artículos 410º y siguientes del Código Procesal Civil en lo que sea aplicable.

En los procedimientos referidos a las controversias entre Entidades Prestadoras y sus Usuarios no será de aplicación el pago de costas y costos.

CAPITULO III

ORGANOS COMPETENTES PARA PRONUNCIARSE

Artículo 15º.- PRIMERA INSTANCIA EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO

La primera instancia en el presente procedimiento está constituida:

- a. Por los Cuerpos Colegiados del OSITRAN para las controversias que se susciten entre Entidades Prestadoras; y
- b. Por las propias Entidades Prestadoras para las controversias que se susciten entre éstas y sus Usuarios.

Las decisiones de los Cuerpos Colegiados en la tramitación del presente procedimiento deberán ser adoptadas por mayoría simple de sus miembros.

Artículo 16º.- SEGUNDA INSTANCIA EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO

La segunda y última instancia administrativa en el presente procedimiento está constituida por el Tribunal del OSITRAN. Sus decisiones deberán ser adoptadas por mayoría simple de sus miembros.

Artículo 17º.- SECRETARIAS TECNICAS

- a. Los Cuerpos Colegiados y el Tribunal del OSITRAN serán asistidos por Secretarías Técnicas, conformadas por Secretarios Técnicos designados por el Presidente del Consejo Directivo y por el Consejo Directivo del OSITRAN respectivamente, quienes se encargarán de la tramitación de los procedimientos. Sus funciones son las siguientes:
- b. Conducir las audiencias de conciliación o delegar la realización de las mismas a las personas que estime conveniente;
- c. Efectuar todas las notificaciones relacionadas con el trámite del procedimiento mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios;
- d. Notificar a los interesados de las omisiones producidas en las denuncias presentadas y, en caso de no subsanarse éstas, emitir el informe respectivo dirigido al Cuerpo Colegiado recomendando la inadmisibilidad de la denuncia;

- e. Llevar a cabo las inspecciones, investigaciones y fiscalizaciones que sean necesarias con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para la resolución de las controversias;
- f. Encargarse de mantener los expedientes numerados y actualizados;
- g. Encargarse de mantener un registro de conciliaciones;
- h. Encargarse de que las partes involucradas en una controversia, sus representantes o terceros con legítimo interés cuenten con las facilidades mínimas para acceder a los expedientes y documentos que lo integren, así como encargarse de expedir, a costo de los interesados, las copias fotostáticas de las piezas de dichos documentos y de la autenticación de los mismos; y
- i. Las demás que se establezcan en el presente reglamento y las que le encomienden los Cuerpos Colegiados y el Tribunal.

CAPITULO IV

DEL INICIO DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 18º.- INICIO

El Procedimiento Administrativo Ordinario se inicia a pedido de parte, excepto en aquellas controversias no resueltas entre Entidades Prestadoras en que el OSITRAN considere necesario iniciar un procedimiento de oficio en atención a la afectación que pudiera estar ocasionando dicha controversia en el interés de sus Usuarios, de otras Entidades Prestadoras, del buen funcionamiento parcial o total del mercado regulado o de la normatividad sobre medio ambiente.

El procedimiento se inicia a pedido de parte mediante la presentación de la denuncia dirigida a la Secretaría Técnica del Cuerpo Colegiado respectivo del OSITRAN en caso de controversias entre Entidades Prestadoras y la presentación de un reclamo ante la dependencia de la Entidad Prestadora encargada de los reclamos de los Usuarios en caso de controversias entre Entidades Prestadoras y sus Usuarios.

El Procedimiento se inicia de oficio mediante resolución motivada y sustentada del Cuerpo Colegiado respectivo.

Artículo 19º.- REQUISITOS PARA LA PRESENTACION DE LAS DENUNCIAS Y LOS RECLAMOS

Las denuncias y los reclamos que presenten los interesados se formularán cumpliendo con los requisitos establecidos para ello. En el caso de los reclamos de los Usuarios, los requisitos serán establecidos por la propia Entidad Prestadora en atención a las disposiciones contenidas en el presente reglamento en la parte correspondiente a los Mecanismos Procedimentales para la Atención de los Reclamos de los Usuarios ante las Entidades Prestadoras. En el caso de las denuncias, las mismas deberán ser formuladas por escrito y deberán contener lo siguiente:

- a. Entidad u órgano al que se dirige;
- b. Nombre y domicilio del denunciante;
- c. Nombre y domicilio del denunciado, petición concreta y fundamentación de la denuncia;
- d. El ofrecimiento de medios probatorios;

- e. Firma o huella digital del denunciante o de su representante;
- f. Documento que acredite el pago de la tasa por la tramitación del Procedimiento Administrativo Ordinario que se establezca en el Texto Unico de Procedimientos Administrativos del OSITRAN;
- g. Copia simple del documento de identidad del denunciante o su representante; y
- h. Copia simple del documento que acredite la representación.

Artículo 20º.- OBLIGATORIEDAD DE RECEPCION DE LAS DENUNCIAS

El OSITRAN se encuentra en la obligación de recibir todas las denuncias que se le presenten, aún cuando no cumplieran con los requisitos establecidos en el artículo precedente, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 22º del presente reglamento.

Artículo 21º.- COPIAS Y CARGO

Todo escrito y los anexos que lo acompañen deberán ser presentados con tantas copias como partes interesadas deban ser notificadas. Adicionalmente, el interesado presentará una copia, en calidad de cargo, la que deberá ser sellada por el OSITRAN con la indicación del día y hora de su presentación.

Artículo 22º.- SUBSANACION Y DECLARACION DE INADMISIBILIDAD DE LA DENUNCIA

El Cuerpo Colegiado, dentro del plazo de tres (3) días de recibida la denuncia, deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el Artículo 19º del presente reglamento. Si el denunciante hubiese omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiesen sido subsanados, el Cuerpo Colegiado expedirá resolución declarando inadmisibile la denuncia y ordenará el archivo del expediente.

Artículo 23º.- DECLARACION DE IMPROCEDENCIA DE LA DENUNCIA

El Cuerpo Colegiado declarará la improcedencia de la denuncia en los siguientes casos:

- a. Cuando el denunciante carezca de interés para obrar;
- b. Cuando el denunciante carezca de legitimidad para obrar;
- c. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la denuncia y la petición que contenga la misma;
- d. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible; y
- e. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver la denuncia interpuesta.

Artículo 24º.- MEDIOS PROBATORIOS

Son medios probatorios aceptados en el presente procedimiento los documentos públicos o privados, las inspecciones, las pericias y los informes técnicos, así como cualquier otro medio idóneo para acreditar los hechos materia de la petición.

La parte que solicite la actuación de un medio probatorio deberá asumir su costo, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 14° del presente reglamento.

El plazo para formular tachas u oposiciones a los medios probatorios es de tres (3) días contados a partir de la notificación del escrito en el cual fueron ofrecidos.

Artículo 25°.- CONTESTACION DE LA DENUNCIA

La contestación de la denuncia debe contemplar los requisitos previstos para la denuncia en cuanto resulten aplicables. El plazo para contestar la denuncia es de cinco (5) días a ser contados a partir de la fecha de su notificación.

Artículo 26°.- RECONVENCION

La reconvencción se propone en el mismo escrito de la contestación de la denuncia, en la forma y con los requisitos previstos para ésta, en lo que resulten aplicables. El plazo para reconvenir es el mismo y simultáneo que el de la contestación.

El plazo para contestar la reconvencción es de cinco (5) días contados a partir de la fecha de su notificación.

Artículo 27°.- POSICIONES DE LAS PARTES

En los procedimientos iniciados de oficio, una vez notificadas las partes involucradas directamente en la controversia, éstas deberán presentar por escrito sus pretensiones y posiciones dentro de un plazo no mayor de cinco (5) días, contados desde la fecha de notificación de la resolución a que se refiere el último párrafo del artículo 18° del presente reglamento.

Artículo 28°.- REQUISITOS DE PRESENTACION DE LAS POSICIONES

Los escritos que contengan las posiciones de las partes se formularán por escrito y deberán contener lo siguiente:

- a. Entidad u órgano al que se dirigen;
- b. Nombre y domicilio de la parte;
- c. Posición concreta y fundamentación de la misma;
- d. El ofrecimiento de medios probatorios;
- e. Firma o huella digital de la parte o de su representante;
- f. Copia simple del documento de identidad de la parte o de su representante; y
- g. Copia simple del documento que acredite la representación.

Artículo 29°.- CONTESTACION DE LAS POSICIONES

El Cuerpo Colegiado deberá notificar a cada parte los escritos que contienen las posiciones de la parte contraria. Las partes dispondrán de un plazo de cinco (5) días a ser contados a partir de dicha notificación para absolver el traslado, si lo considerasen conveniente.

Artículo 30º.- EXCEPCIONES

Las excepciones en el presente procedimiento se presentan, conjunta y únicamente, dentro de un plazo de tres (3) días contados desde la notificación de la denuncia o de la reconvención. En los procedimientos iniciados de oficio, las partes podrán presentar excepciones conjuntamente con el escrito en el que éstas presentan sus posiciones. El plazo para absolver las excepciones será de tres (3) días contados desde la notificación del escrito que las contenga, conforme a lo dispuesto en el presente artículo.

Las excepciones que se pueden presentar en la tramitación del presente procedimiento son las establecidas en el artículo 446º del Código Procesal Civil en cuanto sean aplicables y se substanciarán en cuaderno separado, sin suspender la tramitación del principal. En el escrito en el que se proponen o absuelven las excepciones, deben ofrecerse las pruebas pertinentes. No se admitirán otras pruebas.

CAPITULO V

SANEAMIENTO, CONCILIACION Y FIJACION DE PUNTOS CONTROVERTIDOS

Artículo 31º.- SANEAMIENTO

En caso de no haberse propuesto excepción alguna o luego de haber sido desestimada por la forma o por el fondo, corresponde al Cuerpo Colegiado declarar válida la relación procedimental y saneado el proceso. Caso contrario, esto es, que se declare fundada una excepción, se procederá de conformidad con lo dispuesto los artículos 450º y siguientes del Código Procesal Civil en lo que sea aplicable.

La resolución que declara fundada una excepción es apelable con efectos suspensivos.

Artículo 32º.- AUDIENCIA DE SANEAMIENTO Y CONCILIACION

La Audiencia de Saneamiento y Conciliación deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor de siete (7) días contados a partir de la fecha de admisión de la contestación de la denuncia, de la contestación de la reconvención, de la contestación de las posiciones o de vencido el plazo para cualquiera de estos eventos, según corresponda.

En dicha Audiencia, el Cuerpo Colegiado deberá resolver las excepciones y declarar saneado el procedimiento. Posteriormente deberá promover la conciliación de las partes en conflicto, utilizando todos los mecanismos que estén a su alcance. A estos efectos, deberá proponer fórmulas alternativas de conciliación para solucionar la controversia, tomando conocimiento de las propuestas que al respecto formulen las partes.

Las partes podrán solicitar al Cuerpo Colegiado un plazo durante el cual se considere suspendida la Audiencia, a efectos de llegar directamente a un acuerdo.

Si las partes arribasen a una conciliación, con o sin intervención del Cuerpo Colegiado, se levantará un Acta en que conste el acuerdo y la metodología de su ejecución. En ella se precisarán las obligaciones y derechos que ambas partes pacten. El Acta de Conciliación deberá ser suscrita por las partes y aprobada por el Cuerpo Colegiado.

La conciliación tiene el carácter de cosa juzgada.

Artículo 33º.- FIJACION DE PUNTOS CONTROVERTIDOS

En el supuesto que no se llegase a un acuerdo conciliatorio, o se produjera una conciliación parcial, el procedimiento continuará su trámite respecto de los extremos no conciliados, debiendo establecerse los puntos controvertidos, con arreglo a las normas previstas en el presente procedimiento.

A continuación, se dispondrá la admisión y actuación de los medios probatorios ofrecidos por las partes.

Artículo 34º.- AUDIENCIA ESPECIAL DE CONCILIACION

En cualquier estado del procedimiento, las partes pueden conciliar sus conflictos de intereses siempre que el OSITRAN no haya expedido resolución en segunda instancia. A pedido de parte o de oficio, la autoridad correspondiente del OSITRAN, según corresponda al estado del procedimiento, citará a una Audiencia Especial de Conciliación en la cual se procederá en la misma forma señalada para la realización de la Audiencia de Conciliación. Los efectos del acuerdo que se produzca en esta Audiencia Especial de Conciliación son los mismos que los de la Audiencia de Conciliación.

CAPITULO VI

AUDIENCIA DE PRUEBAS

Artículo 35º.- PLAZO PARA LA AUDIENCIA

Una vez concluida la Audiencia de Saneamiento y Conciliación, si existiesen puntos controvertidos pendientes de solución, el Cuerpo Colegiado citará a las partes para la realización de la Audiencia de Pruebas, la misma que deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de quince (15) días contados desde la Audiencia de Saneamiento y Conciliación.

Si se dispone la actuación de prueba pericial que lo amerite, el Cuerpo Colegiado podrá ampliar el plazo por el tiempo que sea necesario para la realización de dicha prueba, siempre que tal plazo no exceda de noventa (90) días.

Artículo 36º.- REALIZACION DE LA AUDIENCIA

Iniciada la Audiencia de Pruebas, el Cuerpo Colegiado resolverá las oposiciones, tachas y demás cuestiones probatorias que se presenten, y ordenará la actuación de aquéllas que correspondan.

En caso que no fuese posible concluir la actuación de los medios probatorios en la audiencia, el Cuerpo Colegiado, en ese mismo acto, dispondrá la suspensión de la misma y señalará nuevo día y hora para su continuación, la que deberá llevarse a cabo dentro de los cuatro (4) días siguientes.

Artículo 37º.- PLAZO PARA RESOLVER

El Cuerpo Colegiado resolverá la controversia, emitiendo la resolución correspondiente dentro del plazo máximo de siete (7) días contados desde la fecha de terminación de la audiencia de pruebas.

CAPITULO VII

MEDIOS IMPUGNATORIOS

Artículo 38º .- MEDIOS IMPUGNATORIOS

Los medios impugnatorios contra la resolución que pone fin a la instancia son reconsideración y apelación, los mismos que deberán interponerse en un plazo máximo de (15) días a ser contados a partir de la notificación de la resolución que se impugna, cumpliendo con los requisitos de admisibilidad y procedencia establecidos para tal efecto.

Artículo 39º .- RECONSIDERACION

La reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó la resolución impugnada, debiendo necesariamente sustentarse en nueva prueba instrumental. Este medio impugnatorio es opcional y su no interposición no impide el ejercicio de la apelación

Artículo 40º .- APELACION

La apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse al mismo órgano que expidió la resolución para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

Artículo 41º .- ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA DE LOS MEDIOS IMPUGNATORIOS

Son requisitos de admisibilidad de los medios impugnatorios los siguientes:

- a. Interponerse dentro del plazo previsto en el artículo 38º del presente reglamento;
- b. Presentarse por escrito; y
- c. Adjuntar el pago de la tasa correspondiente para su interposición que se establezca en el Texto Unico de Procedimientos Administrativos del OSITRAN a excepción de los medios impugnatorios que interpongan los Usuarios, que serán gratuitos.

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra las resoluciones que ponen fin a la instancia;
- b. Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes;
- c. Que se fundamente debidamente; y
- d. En el caso de la reconsideración, que el mismo se sustente en nueva prueba instrumental.

La ausencia de alguno de los requisitos antes señalados dará lugar a que se declare la inadmisibilidad o improcedencia del medio impugnatorio interpuesto, según corresponda.

Artículo 42º .- ELEVACION DEL EXPEDIENTE Y TRAMITE DE LA RECONSIDERACION Y APELACION

El órgano de primera instancia tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para elevar el expediente al Tribunal del OSITRAN, contados a partir de la fecha de resolución que concede la apelación interpuesta.

En el caso que se conceda la reconsideración interpuesta, el Cuerpo Colegiado deberá conferir traslado a la otra parte para que en un plazo no mayor de cinco (5) días exprese sus posiciones respecto a la nueva prueba instrumental presentada, luego de lo cual, el Cuerpo Colegiado respectivo deberá emitir pronunciamiento en un plazo que no excederá de siete (7) días contados desde el vencimiento del plazo para que la parte exprese su posición respecto de la nueva prueba instrumental presentada.

CAPITULO VIII

TRAMITACION DEL EXPEDIENTE ANTE EL TRIBUNAL DEL OSITRAN

Artículo 43º.- ABSOLUCION DEL TRASLADO DE LA APELACION

El Tribunal del OSITRAN, una vez que se haya elevado el expediente, debe conferir traslado de la apelación a la otra parte en un plazo que no excederá de tres (3) días.

El plazo para absolver el traslado a que se refiere el párrafo anterior, será de cinco (5) días, contados desde la fecha de su notificación.

Artículo 44º.- INFORMACION ADICIONAL

Para resolver, el Tribunal del OSITRAN podrá solicitar información adicional o disponer de oficio la actuación de las pruebas que considere pertinentes. Asimismo, podrá citar a las partes a una Audiencia Especial.

En el caso de controversias entre Entidades Prestadoras y sus Usuarios, el OSITRAN necesariamente citará a las partes a una Audiencia Especial en la cual deberá promover la conciliación entre ambas.

En ningún caso la realización de dichas diligencias podrá exceder de veinte (20) días.

Artículo 45º.- INFORME ORAL

Las partes podrán solicitar, dentro del plazo de dos (2) días de contestada la apelación, o de vencido el plazo a que se refiere el segundo párrafo del artículo 43º del presente reglamento, la realización de un informe oral.

El Presidente del Tribunal señalará día y hora para el informe oral, el que deberá realizarse en un plazo no mayor de cinco (5) días contados desde la fecha en que se notifique la absolución del traslado de la apelación, se actúen las pruebas, o se celebre la Audiencia Especial a que se refiere el artículo precedente, según corresponda.

Artículo 46º.- RESOLUCION DE SEGUNDA INSTANCIA

La resolución del Tribunal del OSITRAN podrá:

- a. Revocar la resolución de primera instancia;
- b. Confirmar la resolución de primera instancia;
- c. Integrar la resolución apelada; y
- d. Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda.

Artículo 47º.- PLAZO PARA LA RESOLUCION DE SEGUNDA INSTANCIA

El Tribunal expedirá la resolución de segunda instancia en un plazo no mayor de diez (10) días contados a partir del día siguiente a la fecha señalada para el informe oral o, si éste no hubiese sido solicitado, del último acto procedimental realizado.

Artículo 48º.- JURISPRUDENCIA ADMINISTRATIVA VINCULANTE

El Tribunal del OSITRAN podrá disponer la publicación de las resoluciones que emita en aquellos casos que lo considere conveniente. Dicha publicación es obligatoria, cuando la resolución establezca de manera expresa un precedente vinculante.

Se entiende que un precedente es vinculante cuando la decisión que contenga sea de obligatoria observancia en el ámbito administrativo a efectos de la resolución de casos similares.

Artículo 49º.- AGOTAMIENTO DE LA VIA ADMINISTRATIVA

Con la resolución emitida por el Tribunal del OSITRAN queda agotada la vía administrativa a efectos de la interposición de las acciones judiciales correspondientes.

CAPITULO IX

QUEJA Y MEDIDAS CAUTELARES

Artículo 50º.- RECURSO DE QUEJA

En cualquier estado del procedimiento, las partes podrán recurrir en queja ante el Tribunal del OSITRAN, contra los defectos de tramitación y en especial:

- a. Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento;
- b. Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración; y
- c. Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Artículo 51º.- REQUISITOS DEL RECURSO DE QUEJA

El recurso de queja deberá contener la identificación del recurrente, el domicilio al que se harán llegar las notificaciones, el número del expediente, los argumentos que la fundamenten y los medios probatorios que se ofrezcan y actúen.

Recibido el recurso de queja, el Tribunal del OSITRAN emitirá pronunciamiento en un plazo máximo de siete (7) días contados a partir de la fecha en que el órgano o funcionario quejado remita su informe técnico respecto de la misma.

En tal sentido, el Tribunal deberá solicitar el informe técnico correspondiente al órgano o funcionario quejado dentro del plazo de tres (3) días de la interposición de la queja y el órgano o funcionario quejado tendrá un plazo máximo de tres (3) días para remitir su informe técnico al Tribunal desde que el mismo le fue requerido.

La interposición del recurso de queja no suspende la tramitación del expediente principal.

La resolución expedida por el Tribunal no es impugnabile.

Artículo 52º.- PROCEDENCIA DE LAS MEDIDAS CAUTELARES

En cualquier etapa del procedimiento las partes pueden solicitar por su cuenta y riesgo la adopción de las medidas cautelares conducentes al cumplimiento de las normas vigentes o suspender el hecho que motiva la controversia, cuando ello sea necesario para asegurar los bienes materia del procedimiento, o para garantizar el resultado de éste. Serán de aplicación, en cuanto resulte jurídicamente posible, las normas contenidas en los artículos 608º y siguientes del Código Procesal Civil.

El OSITRAN puede exigir una contracautela a la parte que solicita la medida cautelar.

Asimismo, el OSITRAN podrá disponer medidas cautelares de oficio dentro del ámbito de su competencia destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva.

CAPITULO X

DEL CUMPLIMIENTO Y EJECUCION DE LAS RESOLUCIONES

Artículo 53º.- DOCUMENTOS EJECUTABLES

Son ejecutables los siguientes documentos:

- a. Las resoluciones firmes, recaídas en el presente procedimiento; y
- b. Los acuerdos conciliatorios de las partes debidamente aprobados por el OSITRAN a través de sus órganos competentes.

Artículo 54º.- REQUERIMIENTO DE CUMPLIMIENTO

En caso de que la parte obligada no cumpla con lo establecido en el documento ejecutable, la parte afectada podrá solicitar al Cuerpo Colegiado correspondiente que requiera su efectivo cumplimiento, bajo apercibimiento de ejecución coactiva y sin perjuicio de la aplicación de la multa que corresponda.

TITULO III

EL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS ENTRE ENTIDADES PRESTADORAS

CAPITULO I

AMBITO DE APLICACION, NATURALEZA, FINALIDAD Y CONTROVERSIAS

Artículo 55º.- AMBITO DE APLICACION

El Procedimiento Conciliatorio de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras rige la actuación del OSITRAN para contribuir a resolver las controversias que se susciten entre Entidades Prestadoras conciliando intereses contrapuestos, conforme se establece en los siguientes artículos.

Artículo 56º.- NATURALEZA

El presente procedimiento tiene naturaleza consensual y por lo tanto el sometimiento al mismo es facultativo y voluntario para las Entidades Prestadoras que tengan controversias con otras Entidades Prestadoras, no pudiendo en consecuencia ser invocado como excepción para ningún efecto.

En ese sentido, el sometimiento al presente procedimiento no enerva en absoluto la posibilidad de que las partes involucradas en el mismo puedan acudir a las instancias administrativas, arbitrales o judiciales que les franquea la ley para resolver sus controversias en cualquier momento de la tramitación del mismo, siempre que no se haya firmado el Acta que contenga el acuerdo conciliatorio.

Artículo 57º.- FINALIDAD

El presente procedimiento tiene por finalidad servir de instrumento facilitador para que las propias Entidades Prestadoras solucionen sus controversias sin necesidad de acudir a las vías administrativas, judiciales o arbitrales. En ese sentido, la solución de las controversias a través del presente procedimiento, no enerva en absoluto, las atribuciones de policía de las autoridades competentes para cautelar el cumplimiento de las normas de orden público que se transgredan o se hubieran transgredido, toda vez que el objetivo es evitar que subsistan las controversias.

Artículo 58º.- CONTROVERSIAS MATERIA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO

Las controversias que pueden ser sometidas al presente procedimiento son todas aquellas que surjan entre Entidades Prestadoras que puedan ser conciliables de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Conciliación, es decir, aquellas que versen sobre derechos disponibles de las partes.

CAPITULO II

PRINCIPIOS GENERALES Y PARTICIPACION DEL OSITRAN EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO

Artículo 59º.- PRINCIPIOS GENERALES

El presente procedimiento se rige por los principios de equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad, celeridad y economía.

Artículo 60º.- PARTICIPACION DEL OSITRAN EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO

La participación del OSITRAN en el presente procedimiento está orientada a contribuir a conciliar los intereses contrapuestos entre las Entidades Prestadoras a fin de que solucionen sus controversias. Para tal efecto, el OSITRAN realizará las acciones que se detallan en el presente Título, las mismas que en ningún caso implicarán el ejercicio de sus facultades resolutorias. En ese sentido, las personas encargadas de representar al OSITRAN en el presente procedimiento y adoptar las decisiones que en él se establezcan, serán los Secretarios Técnicos de los Cuerpos Colegiados, salvo que de manera expresa se indique lo contrario.

CAPITULO III

DEL PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

Artículo 61º.- INICIO

El Procedimiento Conciliatorio de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras se inicia con la presentación de la solicitud por escrito por parte de alguna o de todas las Entidades Prestadoras que se encuentran en la situación de conflicto descrita en el artículo 58º del presente Reglamento cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a. Solicitud dirigida al Secretario Técnico del Cuerpo Colegiado respectivo en razón de la materia, haciendo referencia al presente procedimiento;
- b. Nombre y domicilio de la Entidad Prestadora o Entidades Prestadoras solicitantes;
- c. Nombre y domicilio de la Entidad Prestadora o Entidades Prestadoras con las que se desee conciliar, según sea el caso;
- d. Los hechos que dieron lugar al conflicto en forma precisa;
- e. La pretensión, indicada con orden y claridad;
- f. Firma o huella digital del solicitante o de su representante;
- g. Copia simple del documento de identidad del solicitante o solicitantes y, en su caso, del representante o representantes de los mismos;
- h. Copia simple del documento que acredite la representación;
- i. Copia simple del documento o documentos relacionados con el conflicto;
- j. Copias simples de la solicitud y sus anexos, en número igual al de los invitados a conciliar que se proponga en la solicitud;
- k. Documento que acredite el pago de la tasa por la tramitación del Procedimiento Conciliatorio de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras que para tal efecto establezca el OSITRAN en su Texto Unico de Procedimientos Administrativos, la misma que no incluirá los honorarios del conciliador.

Artículo 62º.- OBLIGATORIEDAD DE RECEPCION DE LAS SOLICITUDES

El OSITRAN se encuentra en la obligación de recibir todas las solicitudes que se le presenten, aún cuando no cumplan con los requisitos establecidos en el artículo precedente, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo siguiente.

Artículo 63º.- SUBSANACION DE REQUISITOS

El OSITRAN, dentro del plazo de tres (3) días de recibida la solicitud, deberá evaluar si ésta cumple con los requisitos señalados en el artículo 61º. Si el solicitante o los solicitantes hubieran omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días, contados desde la fecha de notificación del requerimiento para que subsane la omisión o defecto. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiesen sido subsanados, el OSITRAN tendrá por no presentada la solicitud y devolverá la documentación presentada.

Artículo 64º.- DESIGNACION DEL CONCILIADOR

El OSITRAN, dentro del plazo de tres (3) días de recibida la solicitud o del cumplimiento de la subsanación de la misma, invitará a las partes a una reunión a efectos de que las mismas, de común acuerdo, designen al Centro de Conciliación encargado de llevar a cabo la conciliación, el

que deberá ser escogido necesariamente de entre los Centros de Conciliaciones registrados por el Ministerio de Justicia para tal efecto.

En caso de que las partes no se pongan de acuerdo respecto del Centro de Conciliación en un plazo no mayor de tres (3) días de realizada la reunión a que se refiere el párrafo anterior, será el OSITRAN el que designe al Centro de Conciliación.

Si alguna de las partes no acude a la reunión a la que se refiere el presente artículo y no justifica su inasistencia dentro del plazo de tres (3) días de realizada la misma, mediante comunicación dirigida al OSITRAN firmada por su representante debidamente acreditado para tal efecto, se declarará concluido el procedimiento y se archivará la solicitud presentada.

En caso que se justifique la inasistencia conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el OSITRAN concederá un plazo de tres (3) días a las partes para que designen al Centro de Conciliación. Vencido el mismo, será designado por el OSITRAN.

Artículo 65º.- NORMAS APLICABLES AL PRESENTE PROCEDIMIENTO

La conciliación que se lleve a cabo conforme al presente procedimiento, se regirá por las disposiciones de cada Centro de Conciliación y de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Conciliación.

Artículo 66º - CONCLUSION DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento concluye, además de los supuestos descritos en el presente Título, por:

- a. Acuerdo total de las partes debidamente asentada en el acta de conciliación correspondiente;
- b. Acuerdo parcial de las partes debidamente asentada en el Acta de Conciliación correspondiente;
- c. Falta de Acuerdo de las partes debidamente asentada en el Acta de Conciliación correspondiente; y
- d. Por acudir a las vías administrativas, arbitrales o judiciales para resolver las controversias que se pretende conciliar a través del presente procedimiento.

Artículo 67º.- EFECTOS DE LA CONCILIACION

Para efectos del presente procedimiento el Acta con acuerdo conciliatorio constituye título de ejecución y en consecuencia, los derechos, deberes u obligaciones ciertas, expresas y exigibles que consten en dicha acta son exigibles a través del proceso de ejecución de resoluciones judiciales.

Artículo 68º.- REGISTRO DE ACTAS DE CONCILIACION

Las Actas que se expidan en la tramitación del presente procedimiento deberán registrarse en el Registro de Actas de Conciliación del OSITRAN que para tal efecto llevan los Secretarios Técnicos de los Cuerpos Colegiados.

TITULO IV

MECANISMOS PROCEDIMENTALES PARA LA ATENCION DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS ANTE LAS ENTIDADES PRESTADORAS

CAPITULO I

AMBITO DE APLICACION Y COMPETENCIA DEL OSITRAN

Artículo 69°.- AMBITO DE APLICACION

El presente Título establece el conjunto de disposiciones mínimas que obligatoriamente deberán cumplir y seguir las Entidades Prestadoras para la atención de los Reclamos de sus Usuarios en las materias que son de exclusiva competencia resolutive del OSITRAN donde las Entidades Prestadoras constituyen la primera instancia resolutive.

Artículo 70°.- COMPETENCIA DEL OSITRAN

La participación del OSITRAN estará destinada a conocer de las impugnaciones que puedan plantearse contra las resoluciones que expidan las Entidades Prestadoras con relación a los reclamos formulados por los Usuarios, así como de las quejas que se planteen en contra de las actuaciones procedimentales en dicha instancia.

CAPITULO II

DE LAS DISPOSICIONES MINIMAS QUE DEBERAN CUMPLIR LAS ENTIDADES PRESTADORAS

Artículo 71°.- MESA DE PARTES

Las Entidades Prestadoras a efectos del presente reglamento, se encuentran obligadas a establecer una mesa de partes donde sus Usuarios puedan presentar sus reclamos. En el caso que la Entidad Prestadora cuente con diversas oficinas y dependencias de atención al público deberá garantizar la recepción de los reclamos en cada una de ellas.

Lo dispuesto en este artículo no impide a las Entidades Prestadoras adoptar mayores facilidades para la recepción de los reclamos de los Usuarios, siempre que se asegure un adecuado registro de los mismos.

Artículo 72°.- DEPENDENCIA RESOLUTIVA

Las Entidades Prestadoras deberán designar al funcionario o funcionarios responsables de resolver los reclamos de sus Usuarios, y señalar la dependencia a la que pertenecen en dicha entidad.

Artículo 73°.- DIFUSION

Las Entidades Prestadoras deberán dar a conocer a sus Usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante carteles y afiches ubicados en todas las oficinas y dependencias de acceso al público de la respectiva Entidad. Dicha información deberá incluir necesariamente, la dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos de sus Usuarios, los plazos del trámite, los requisitos para la presentación de los reclamos y los medios impugnatorios que se pueden interponer contra las resoluciones que se expidan de conformidad con lo dispuesto en el artículo 38° del presente reglamento y sus correspondientes requisitos. El incumplimiento de esta disposición será calificada como falta leve y, en consecuencia, el OSITRAN podrá aplicar las sanciones que correspondan.

Artículo 74º.- REQUISITOS PARA LA PRESENTACION DE LOS RECLAMOS

Para la presentación de los reclamos, las Entidades Prestadoras podrán exigir que se presenten mediante la utilización de formularios o formatos debidamente aprobados por el OSITRAN o, en su defecto, mediante la presentación por escrito. En caso, que la Entidad Prestadora decida utilizar formularios o formatos, los mismos deben ser distribuidos por ésta gratuitamente a los Usuarios o, en su defecto, permitir que los mismos presenten copia simple de dichos formularios o formatos en reemplazo de los originales. Para tal efecto, las Entidades Prestadoras deberán garantizar el acceso a dichos formularios o formatos.

Los requisitos que las Entidades Prestadoras podrán exigir para la presentación de los reclamos de sus Usuarios son los siguientes:

- a. El Nombre y domicilio del reclamante;
- b. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone;
- c. La Identificación y precisión del reclamo;
- d. Firma o huella digital del reclamante o de su representante;
- e. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante;
- f. Copia simple del documento que acredite la representación; y
- g. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo.

Este último requisito es facultativo del reclamante y, en consecuencia, el incumplimiento del mismo no podrá originar la declaración de inadmisibilidad del reclamo.

Artículo 75º.- OBLIGATORIEDAD DE RECEPCION DE LOS RECLAMOS

Las Entidades Prestadoras se encuentran en la obligación de recibir todos los reclamos que se le presenten, aún cuando no cumplieran con los requisitos establecidos en el artículo precedente, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo establecido en el siguiente artículo.

Artículo 76º.- DECLARACION DE INADMISIBILIDAD DE LOS RECLAMOS

La dependencia de la Entidad Prestadora competente para resolver los reclamos de sus Usuarios, dentro del plazo de tres (3) días de recibido el reclamo deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el artículo 74º del presente reglamento. Si el Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la dependencia de la Entidad Prestadora expedirá resolución declarando inadmisibile el reclamo y ordenará el archivo del mismo.

Artículo 77º.- DECLARACION DE IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO

La dependencia de la Entidad Prestadora competente para resolver los reclamos de sus Usuarios declarará improcedente el mismo en los siguientes casos:

- a. Cuando el reclamante carezca de interés para obrar;

- b. Cuando el reclamante carezca de legitimidad para obrar;
- c. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo;
- d. Cuando el reclamo sea jurídico o físicamente imposible; y
- e. Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre tipificado dentro de los reclamos que los Usuarios puedan plantear contra las Entidades Prestadoras de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9º del presente reglamento.

Artículo 78º.- PLAZO MAXIMO DE RESOLUCION DE LOS RECLAMOS

Las Entidades Prestadoras deberán resolver los reclamos de sus Usuarios en un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la presentación de los mismos o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados por las Entidades Prestadoras de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76º del presente reglamento.

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.

Contra la resolución expresa de la Entidad Prestadora expedida de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo, procederá la interposición de los medios impugnatorios establecidos en los artículos 38º y siguientes del presente Reglamento, en lo que sea aplicable.

En caso que se interponga apelación, la Entidad Prestadora estará obligada a elevar el expediente al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de tres (3) días, salvo que el recurrente no hubiera cumplido con los requisitos de admisibilidad o procedencia establecidos en el artículo 41º del presente reglamento, en lo que fuere aplicable. El incumplimiento de esta obligación será sancionado como falta grave.

Artículo 79º.- GRATUIDAD DE LOS RECLAMOS

Los reclamos de los Usuarios materia del presente Título son gratuitos en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos y, en consecuencia, las Entidades Prestadoras y el OSITRAN no podrán exigir cobro alguno por la tramitación de los mismos.

Artículo 80º.- REGISTRO DE RECLAMOS

Las Entidades Prestadoras deberán llevar un registro de reclamos en el que conste todos los reclamos que se hayan interpuesto contra la Entidad, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo. Dicho registro deberá ser puesto en conocimiento del OSITRAN a su solicitud. El incumplimiento de esta obligación será sancionado como falta grave.

Artículo 81º.- CONSERVACION DEL EXPEDIENTE

Las Entidades Prestadoras deberán conservar los expedientes de reclamos por un periodo de dieciocho (18) meses, contados desde la fecha de conclusión del mismo. En caso que el OSITRAN solicite la remisión de expedientes de reclamos, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con dicho requerimiento, dentro de un plazo de tres (3) días de efectuado el mismo.

TITULO V

EL PROCESO ARBITRAL ORGANIZADO POR EL OSITRAN

CAPITULO I

AMBITO DE APLICACION Y COMPETENCIA DEL OSITRAN

Artículo 82º.- AMBITO DE APLICACION

El presente Título establece el proceso destinado a solucionar las controversias que puedan o deban ser sometidas a arbitraje de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Creación del OSITRAN y en la Ley de Arbitraje, que se susciten entre Entidades Prestadoras, sus Usuarios, entre éstos y aquellos y las de carácter patrimonial que puedan surgir entre las Entidades Prestadoras y el Estado.

Artículo 83º.- COMPETENCIA DEL OSITRAN

La participación del OSITRAN en el presente proceso está orientada a organizar los arbitrajes que deban resolver las controversias descritas en el artículo anterior, realizando las acciones que se detallan en el presente Título, las mismas que en ningún caso implican el ejercicio de sus facultades resolutorias. En ese sentido, las personas encargadas de representar al OSITRAN en el presente proceso y adoptar las decisiones que en él se establezcan, serán los Secretarios Técnicos de los Cuerpos Colegiados

CAPITULO II

DEL MECANISMO PARA SOLICITAR EL PROCESO ARBITRAL Y DE LA DESIGNACION DE LOS ARBITROS

Artículo 84º.- SOLICITUD DE ARBITRAJE

Cualquiera de los sujetos señalados en el artículo 82º del presente reglamento podrán solicitar al OSITRAN someter alguna de las controversias descritas en el mismo al proceso de arbitraje que se regula en el presente Título. Para tal efecto, la solicitud deberá ser formulada por escrito y deberá contener lo siguiente:

- a. Entidad u órgano al que se dirige;
- b. Convenio Arbitral;
- c. Nombre y domicilio del solicitante;
- d. Declaración respecto de la naturaleza de la controversia, así como de la pretensión y del monto involucrado en caso de ser aplicable;
- e. Firma o huella digital del solicitante o de su representante con poder especial para ello;
- f. Documento que acredite el pago de la tasa por la tramitación del proceso arbitral que se establezca en el Texto Unico de Procedimientos Administrativos del OSITRAN, la misma que no incluirá los honorarios de los árbitros;
- g. Copia simple del documento de identidad del solicitante o de su representante;
- h. Copia del documento que acredite la representación; y
- i. Documento en que conste el poder para someter la controversia a arbitraje de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13º del presente reglamento.

Artículo 85º.- OBLIGATORIEDAD DE RECEPCION DE LAS SOLICITUDES

El OSITRAN se encuentra en la obligación de recibir todas las solicitudes que se le presenten, aún cuando no cumplan con los requisitos establecidos en el artículo precedente, en cuyo caso, se procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo siguiente.

Artículo 86º.- SUBSANACION DE REQUISITOS

El OSITRAN, dentro del plazo de tres (3) días de recibida la solicitud, deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el artículo anterior. Si el solicitante o los solicitantes hubieran omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días para que subsanen la omisión o defecto. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiesen sido subsanados, el OSITRAN tendrá por no presentada la solicitud y devolverá la documentación presentada.

Artículo 87º.-CONTESTACION A LA SOLICITUD DE ARBITRAJE

La parte a quien se hubiese solicitado el arbitraje tiene un plazo de cinco (5) días a partir de la recepción de la misma para contestar la solicitud, cumpliendo con los requisitos previstos para la solicitud en lo que fuera aplicable.

Artículo 88º.- DESIGNACION DEL ARBITRO O DE LOS ARBITROS

El OSITRAN, dentro del plazo de tres (3) días de recibida la contestación de la solicitud, invitará a las partes a una única reunión a efectos de decidir el número de árbitros y la designación de los mismos.

En dicha reunión, las partes deberán decidir si el arbitraje se llevará a cabo con un árbitro o mediante un Tribunal Arbitral compuestos por tres árbitros. En caso de discordancia entre las partes o ausencia de alguna de ellas, será el OSITRAN quien decida.

En caso que se decida por un solo árbitro las partes, de común acuerdo, deberán designar al mismo de la relación de árbitros que para tal efecto implemente el OSITRAN o de la relación de árbitros de las instituciones arbitrales que OSITRAN autorice. De no existir acuerdo o ausencia de alguna de las partes, la designación será efectuada por el OSITRAN.

En caso que se decida por un Tribunal Arbitral, cada una de las partes tendrá derecho a elegir a un árbitro de las relaciones referidas en el párrafo anterior, según corresponda, y el tercero será designado por los árbitros designados por las partes también de las mencionadas relaciones de árbitros. En el supuesto que alguna de las partes se encuentre ausente, el OSITRAN suplirá a la misma en la designación.

En este último supuesto, si los árbitros nombrados no se ponen de acuerdo respecto del tercer árbitro en un plazo no mayor de tres días hábiles de nombrados los mismos, el tercer árbitro será designado por el OSITRAN.

CAPITULO III

DEL INICIO DEL PROCESO ARBITRAL

Artículo 89º.- INSTALACION DEL ARBITRO O DEL TRIBUNAL ARBITRAL

Dentro de los cinco (5) días siguientes de aceptado el cargo por parte del árbitro unipersonal o del Presidente del Tribunal Arbitral, éstos se declararán instalados y notificarán a las partes dando por iniciado el proceso arbitral.

Las decisiones que adopte el Tribunal Arbitral en el transcurso del presente proceso deberán adoptarse por mayoría simple de miembros.

Artículo 90°.- DEMANDA Y CONTESTACION

Una vez que el árbitro unipersonal o los árbitros hayan aceptado el cargo, se comunicará de este hecho a las partes otorgando al solicitante del arbitraje un plazo de cinco (5) días para la interposición de la demanda, bajo apercibimiento de tenerlo por desistido de su solicitud de arbitraje.

Presentada la demanda se correrá traslado de la misma al demandado a fin que dentro de un plazo de cinco (5) días presente su contestación. Vencido el plazo sin que la parte demandada hubiese presentado su escrito de contestación a la demanda, se procederá a declararla en rebeldía.

Los escritos de demanda y contestación deberán contener los fundamentos de las pretensiones de las partes, así como el ofrecimiento de pruebas correspondientes, adjuntar el recibo de pago del cincuenta (50%) de los honorarios de los árbitros en los porcentajes que corresponda, y de la suma correspondiente a los gastos que hubiere determinado el o los árbitros y los requisitos establecidos en los artículos 19º y 25º del presente reglamento que sean aplicables.

Artículo 91°.- PAGO DE HONORARIOS Y GASTOS ADMINISTRATIVOS

Si alguna de las partes no cumple con abonar el monto que le corresponde por gastos administrativos y honorarios de árbitros, la otra parte los podrá abonar y tendrá derecho a solicitar al árbitro o al Tribunal Arbitral, según sea el caso, se pronuncie sobre su reintegro en el laudo arbitral, incluyendo los intereses correspondientes. El laudo arbitral podrá establecer la proporción de gastos que corresponde a cada parte.

CAPITULO IV

DEL ACUERDO PREARBITRAL Y DE LA ETAPA PROBATORIA

Artículo 92°.- ACUERDO PREARBITRAL

Dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación del escrito de contestación a la demanda, el o los árbitros citarán a las partes a una audiencia de acuerdo prearbitral, a la que deberán acudir las partes debidamente representadas. En dicha reunión el o los árbitros realizarán las preguntas que estimen necesarias o propondrán fórmulas conciliatorias.

Artículo 93°.- ETAPA PROBATORIA

La etapa probatoria tendrá una duración máxima de quince (15) días, y comenzará a computarse a partir del día siguiente del vencimiento del plazo para la presentación de la contestación a la demanda de arbitraje. El árbitro o los árbitros podrán, excepcionalmente, y mediante resolución debidamente motivada, acordar la ampliación de la etapa probatoria.

Artículo 94°.- PRUEBAS

El Tribunal Arbitral o el árbitro unipersonal tiene la facultad para determinar la admisibilidad, pertinencia y valor de las pruebas ofrecidas, pudiendo requerir a las partes cualquier información adicional que consideren pertinente, así como disponer la actuación de pruebas adicionales a las ofrecidas por las partes y/o prescindir de aquellas que no aporten algún elemento adicional, si a su criterio se encuentran debidamente informados de los hechos sobre los que versa la controversia.

El Tribunal Arbitral o el árbitro unipersonal están facultados para disponer la fecha, hora y forma de actuación de las pruebas ofrecidas, las cuales podrán llevarse a cabo en audiencias privadas, de las cuales se llevará un registro.

Si en la reunión de acuerdo prearbitral se obtuviese un acuerdo entre las partes, el árbitro o el Tribunal Arbitral según corresponda, lo aprobarán como acuerdo transaccional, el mismo que tendrá valor de laudo obligatorio para las partes.

CAPITULO V

DE LOS ALEGATOS, DEL LAUDO ARBITRAL Y DE LOS MEDIOS IMPUGNATORIOS

Artículo 95º.- ALEGATOS

Las partes podrán presentar sus alegatos por escrito, dentro del plazo de cinco (5) días contados desde el día siguiente del vencimiento del plazo probatorio.

Artículo 96º.- PLAZO PARA LAUDAR

El árbitro o el Tribunal Arbitral deberán emitir su laudo dentro de los quince (15) días posteriores al vencimiento de la fecha para presentación de los alegatos. Este plazo podrá ser ampliado, mediante resolución fundamentada, a criterio del árbitro unipersonal o del Tribunal Arbitral, sin que dicha ampliación exceda de diez (10) días adicionales. Los requisitos y contenido de los laudos serán los establecidos en la Ley General de Arbitraje y el presente reglamento.

Artículo 97º.- DEL LAUDO ARBITRAL

Los laudos expedidos en aplicación del presente reglamento son definitivos, no pudiendo ser apelados ante ninguna instancia administrativa ni ante el Poder Judicial, salvo lo dispuesto en el artículo 73º de la Ley General de Arbitraje.

Artículo 98º.- MEDIOS IMPUGNATORIOS

Contra las resoluciones distintas del laudo, sólo procede la reposición ante los propios árbitros, dentro de los tres (3) días siguientes de notificada la resolución.

Contra los laudos arbitrales dictados en aplicación del presente reglamento, procede sólo la interposición del recurso de anulación ante el Poder Judicial por las causales taxativamente establecidas en el artículo 73º de la Ley General de Arbitraje.

El recurso de anulación tiene por objeto la revisión de la validez del laudo, sin entrar al fondo de la controversia, y se resuelve declarando su validez o su nulidad. Está prohibido, bajo responsabilidad, la revisión de fondo de la controversia.

CAPITULO VI

MEDIDAS CAUTELARES Y CONCILIACION

Artículo 99º.- MEDIDAS CAUTELARES

En cualquier estado del proceso, a petición de parte y por cuenta, costo y riesgo del solicitante, el árbitro o los árbitros podrán adoptar las medidas cautelares que consideren necesarias para asegurar los bienes materia del proceso, o para garantizar el resultado de éste. El árbitro o los árbitros podrán exigir contracautela a quién solicita la medida, con el propósito de cubrir el costo de tal medida y, de ser el caso, de la indemnización por daños y perjuicios a la parte contraria si su pretensión fuera declarada infundada en el laudo.

Artículo 100º.- CONCILIACION

Las partes dentro de un proceso de arbitraje, y de común acuerdo, podrán solicitar al Tribunal Arbitral o al árbitro la suspensión del proceso a fin de llevar a cabo un proceso de conciliación. Dentro de los cinco (5) días de recibida la solicitud, el árbitro o el Tribunal Arbitral, según corresponda notificará a las partes con indicación del lugar, fecha y nombre del Centro de Conciliación a cargo de la audiencia, quien será designado por el propio árbitro o Tribunal Arbitral de entre los Centro de Conciliación registrados por el Ministerio de Justicia para tal efecto.

La suspensión del proceso no deberá exceder de un plazo de treinta (30) días.

Artículo 101º.- CONFIDENCIALIDAD DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACION

La Audiencia de Conciliación es privada y confidencial, las personas ajenas a las partes y sus representantes solo podrán ingresar previa autorización de éstas. Adicionalmente, todos los documentos que las partes presenten al conciliador o apuntes que éste efectúe durante la audiencia, son confidenciales, y deberán ser destruidos en caso que las partes no lleguen a un acuerdo conciliatorio. Esta regla no será de aplicación a las pruebas que presenten las partes.

Artículo 102º.- FACULTADES DEL CONCILIADOR

El conciliador tendrá las facultades señaladas en la Ley de Conciliación.

Artículo 103º.- CONCLUSIÓN DE LA CONCILIACION

La conciliación que se reglamenta en este título concluye mediante:

- a. Suscripción de un Acta de Conciliación;
- b. Una declaración escrita del conciliador en la que conste que posteriores esfuerzos serían infructuosos para resolver la controversia; o
- c. Declaración escrita por cualquiera de las partes manifestando su deseo de no continuar con la conciliación.

Artículo 104º.- EFECTOS DEL ACUERDO CONCILIATORIO

El acuerdo conciliatorio a que lleguen las partes dentro del proceso arbitral, se formalizará como laudo arbitral, debiendo ser remitido a los árbitros de ser el caso, quienes lo incorporarán en el laudo arbitral que ponga fin a la controversia.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, TRANSITORIAS Y FINALES

PRIMERA.- Las Entidades Prestadoras deberán formular el reglamento correspondiente para atender los reclamos de sus Usuarios en primera instancia y comunicarlas al OSITRAN, para su aprobación, dentro de los cuarenta (40) días siguientes a la entrada en vigencia del presente reglamento, o de la firma del respectivo contrato de concesión, según corresponda.

El plazo para que OSITRAN se pronuncie respecto de la aprobación de los referidos reglamentos será de 30 días calendario, contados desde su presentación. Vencido dicho plazo sin que exista pronunciamiento por parte del OSITRAN, se entenderán aprobados los mismos.

Luego de un periodo de quince (15) días de publicado el presente reglamento y en tanto se produzca la aprobación del reglamento de atención de reclamos de los Usuarios a que se refiere el primer párrafo de la presente disposición, las Entidades Prestadoras están obligadas a garantizar la aplicación de las disposiciones mínimas establecidas en el Título IV Capítulo II.

La instancia encargada de aprobar los reglamentos a que se refiere la presente disposición será la Gerencia General del OSITRAN.

SEGUNDA.- Para todo lo no previsto en el presente reglamento, serán de aplicación el Texto Unico Ordenado de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 02-94-JUS, el Código Procesal Civil, la Ley N° 26917, y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 024-98-PCM, la Ley de Conciliación y su Reglamento y la Ley General de Arbitraje.