



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 23 de marzo del 2011

Nº 010-2011-CD-OSITRAN

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

VISTOS:

El Informe Nº 010-11-GAL-OSITRAN que eleva el Proyecto del “Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN”, su Exposición de Motivos, y demás acompañados; y

CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3º de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, 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 en forma imparcial y objetiva 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 numeral 6.2 del artículo 6 del mismo marco normativo reconoce, dentro de las atribuciones del OSITRAN, 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, el inciso c) del literal 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nº 27332 modificada por la Ley Nº 27631, establece que la función normativa comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de acuerdo a lo que establece el artículo 2º del Reglamento de la Ley Nº 27332, aprobado por Decreto Supremo Nº 042-2005-PCM, la función normativa general de los organismos reguladores es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo de dichos organismos;



Página 1 de 3



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Que, el literal b) del artículo 24° del Reglamento General del OSITRAN (en adelante, el REGO), aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificado por Decretos Supremos N° 057-2006-PCM y 046-2007-PCM, establece que en ejercicio de su función normativa, el OSITRAN puede dictar Reglamentos y normas de carácter general referidos a reglas o lineamientos a que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los Órganos del OSITRAN, incluyendo los reglamentos de reclamos de usuarios, de solución de controversias y en general los demás que sean necesarios según las normas pertinentes;

Que, los literales e) y f) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 27332 establecen que el OSITRAN como organismo regulador tiene las funciones de solución de controversias y reclamos, que comprenden las facultades de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados; y, la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que regulan;

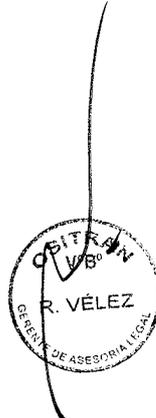
Que, el artículo 46° del REGO señala que las funciones de solución de controversias y de reclamos autorizan a los órganos del OSITRAN competentes, a resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre Entidades Prestadoras y, entre éstas y sus usuarios;

Que, el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias actualmente vigente, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN, del 15 de enero de 2004, y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 2004. Fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN, publicada el 22 de diciembre de 2006;

Que, habiéndose efectuado una revisión del mencionado reglamento, se ha visto la necesidad de actualizar y completar sus disposiciones a la luz de los últimos desarrollos doctrinarios y normativos;

Que, asimismo dentro de las modificaciones propuestas, se encuentran principalmente, la reducción de los plazos y simplificación de los procedimientos, incorporación de principios adicionales a los de la Ley del Procedimiento Administrativo General, especificación de las atribuciones de la Secretaría Técnica, y el desarrollo de la obligación de las Entidades Prestadoras de informar sobre los procedimientos y requisitos para los Reclamos, entre otras;

Que, el artículo 26° del REGO establece como requisito para la aprobación de los Reglamentos, normas y regulaciones de alcance general que dicte el OSITRAN, el que sus respectivos proyectos se publiquen en el Diario Oficial "El Peruano" o en algún otro medio que garantice una debida difusión, con el fin de recibir los comentarios y sugerencias escritos de los interesados; y que se realice una audiencia pública en la que se reciban los comentarios verbales de los participantes;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Que, adicionalmente, el artículo 28° del REGO, establece que el ejercicio de la función normativa es de competencia exclusiva del Consejo Directivo del OSITRAN;

De conformidad con la facultad contenida en el artículo 53, inciso c) del Reglamento General de OSITRAN, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 381, de fecha 22 de marzo del 2011, y, sobre la base del Informe N° 010-11-GAL-OSITRAN que eleva el Proyecto del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN" y su Exposición de Motivos;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- AUTORIZAR la publicación, en el Diario Oficial "El Peruano", del Proyecto del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN" y su correspondiente Exposición de Motivos, los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- OTORGAR un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir de la publicación a que se refiere el artículo precedente, para que los legítimos interesados remitan por escrito a OSITRAN, en su sede, ubicada en: Av. República de Panamá 3659, San Isidro-Lima, o por medio electrónico a info@ositran.gob.pe, sus comentarios o sugerencias, los que serán acopiados, procesados y analizados por la Gerencia de Asesoría Legal de OSITRAN.

Artículo Tercero.- DISPONER que la Audiencia Pública se lleve a cabo a los quince (15) días calendarios contados desde el día siguiente de la fecha de publicación a la que se refiere el Artículo Primero de la presente resolución, a las 10 de la mañana. En caso que la fecha señalada para la Audiencia resulte día inhábil, se prorrogará al primer día hábil siguiente.

Artículo Cuarto.- DISPONER que la Oficina de Relaciones Institucionales realice las acciones necesarias para las publicaciones y la realización de la audiencia pública dispuestas a través de la presente Resolución.

Comuníquese, publíquese y archívese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N°6510-11



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

TEXTO PROPUESTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN

CONTENIDO

TÍTULO I: DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

TÍTULO II: DE LOS SUJETOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO Y DE LAS INSTANCIAS RESOLUTIVAS

Capítulo I: Sujetos en los Procedimientos

Capítulo II: Instancias Resolutivas

TÍTULO III: DE LOS PROCEDIMIENTOS

Capítulo I: De las Disposiciones Comunes a los Procedimientos

Capítulo II: De las Disposiciones Especiales

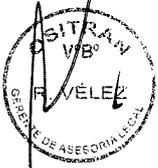
Sección I: Del Procedimiento de Solución de Reclamos ante las Entidades Prestadoras

Sección II: Del Procedimiento de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras o entre estas y sus Usuarios Intermedios (Procedimiento Administrativo Ordinario)

Sección III: De los Procedimientos de Reconsideración, Apelación (Segunda Instancia) y Queja

TÍTULO IV: DEL ARBITRAJE

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

TITULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- a) **CONTROVERSIA:** El desacuerdo o conflicto de interés sobre asuntos de interés público, de hecho o de derecho del ámbito de competencia de OSITRAN que se suscite entre entidades prestadoras. También a aquellas que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso.

La controversia podrá referirse a cualquier asunto vinculado con el contrato o mandato de acceso, su aplicación o interpretación; la prestación del servicio esencial; la forma de uso de la facilidad esencial o los efectos que se deriven de dicha prestación o forma de uso, entre otros.

Dicho desacuerdo o conflicto podrá resolverse mediante Resolución del OSITRAN con arreglo a los procedimientos establecidos en este reglamento; o mediante laudo arbitral con arreglo al procedimiento de arbitraje organizado por éste.

Los asuntos susceptibles de ser llevados a arbitraje deberán referirse exclusivamente a derechos disponibles.

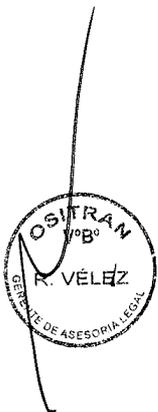
- b) **RECLAMO:** La solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.

En Anexo se consigna un Glosario de Términos, consignando otras Definiciones utilizadas en el presente reglamento.

Artículo 2º.- Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento

- 1.- El presente reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en:

- a) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de los servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean regulados por OSITRAN;
- b) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

- c) Las controversias entre Entidades Prestadoras o entre éstas y los usuarios intermedios; con relación a todos los conflictos de interés que pueden surgir respecto del contrato o del mandato de acceso.
- d) El cumplimiento de otras obligaciones legales no incluidas en los literales anteriores y no expresamente asignadas a otros órganos o instancias del OSITRAN.

Asimismo regula el procedimiento de arbitraje, en los casos que corresponda.

2.- Se excluyen del ámbito de este reglamento:

- a) Los reclamos de usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI,
- b) Las controversias que versen sobre el acceso, uso o explotación de infraestructura no calificada como esencial;
- c) Los reclamos o controversias entre usuarios intermedios o finales.

En función de la naturaleza jurídica del asunto y conforme a sus respectivas competencias, corresponde al INDECOPI, a la instancia judicial o, de ser el caso, a la instancia arbitral, la resolución de las controversias y reclamos previstos en los numerales señalados en el párrafo anterior.

Artículo 3º.- Principios aplicables

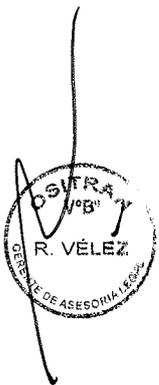
Los principios señalados en este artículo informan los procedimientos previstos en este reglamento y servirán también como criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento.

Para efectos del presente Reglamento, son aplicables los principios establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444 y los siguientes:

CELERIDAD: Los procedimientos y plazos para la toma de decisiones serán de conocimiento público. Toda la actuación administrativa del OSITRAN deberá orientarse a resolver los reclamos y controversias que se susciten de manera oportuna y en el menor tiempo posible.

IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN: Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias del OSITRAN, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.

OPORTUNIDAD: Los plazos para el cumplimiento de procedimientos y la ejecución de obligaciones, no establecidos en el presente Reglamento, deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

PRESUNCIÓN DE VERACIDAD: Se presume que los documentos exhibidos y/o presentados, responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, OSITRAN se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad.

PRIMACÍA DE LA REALIDAD.- En la aplicación de este reglamento, la autoridad administrativa determinará la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretendan, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.

TRANSPARENCIA: Toda decisión de cualquier órgano del OSITRAN deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles. Las decisiones del OSITRAN serán debidamente motivadas y las decisiones normativas y/o regulatorias serán publicadas antes de su entrada en vigencia para recibir comentarios y sugerencias de los interesados. Se excluye de esta obligación aquellas decisiones que por su urgencia no pueden quedar sujetas al procedimiento de la publicación previa. De ser pertinente, se realizarán audiencias públicas a fin de recibir opiniones de los administrados.

TITULO II DE LOS SUJETOS INTERVINIENTES EN LOS PROCEDIMIENTOS Y DE LAS INSTANCIAS RESOLUTIVAS

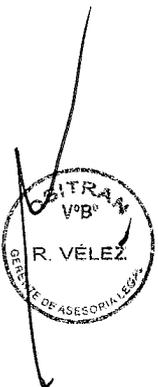
CAPITULO I Sujetos en los Procedimientos

Artículo 4º.- Partes en el procedimiento

Son parte en el procedimiento ante la entidad prestadora, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de Usuarios.

Son partes en el procedimiento ante OSITRAN, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de Usuarios; y las Entidades Prestadoras, en los términos definidos en este Reglamento y que cumplan con lo establecido en el artículo 52 de la LPAG.

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de partes, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por una actividad de explotación de la infraestructura de uso público bajo la competencia de OSITRAN, que posean un interés subjetivo, un interés legítimo o un interés de incidencia colectiva en el procedimiento, a condición de que demuestren la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación. También lo podrán ser las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Se consideran terceros interesados aquellas que no teniendo las calidades de los párrafos anteriores, desean colaborar en el procedimiento suministrando información útil al órgano resolutorio del OSITRAN. En tal caso sólo podrá presentar dichos escritos una vez durante el probatorio si lo hubiera o en su defecto, hasta cinco días antes de la audiencia de conclusiones. La admisión o no del escrito no suspende el trámite ni anula lo actuado.

Artículo 5°.- Representantes Legales y Apoderados

La representación de las personas jurídicas, incluidos los gremios, se ejerce conforme a lo dispuesto por el Artículo 53 de la LPAG.

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

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

Artículo 6°.- Intervención de abogados

Para la participación en los procedimientos y procesos destinados a la solución de reclamos de usuarios y de controversias materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.

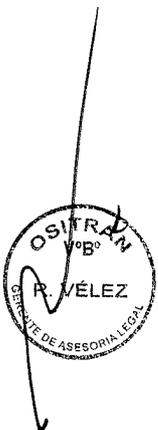
CAPITULO II Instancias Resolutivas

Artículo 7°.- Las entidades prestadoras como Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios

Las entidades prestadoras constituyen la primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de reclamos de usuarios a que se refieren los literales a) y b) del artículo 2, los cuales están obligadas a tramitar de conformidad con este reglamento.

A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo I numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG.

Artículo 8°.- Los Cuerpos Colegiados como primera instancia en los procedimientos de solución de controversias entre entidades prestadoras y entre éstas y sus usuarios intermedios, en relación a los contratos y mandatos de acceso.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Los Cuerpos Colegiados constituyen la primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de controversias entre entidades prestadoras y entre éstas y sus usuarios intermedios, a que se refieren los literales c) y d) del artículo 2.

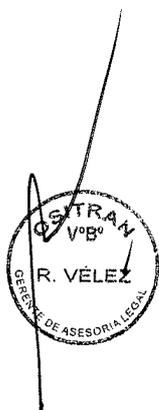
Los Cuerpos Colegiados pueden ser permanentes o *ad-hoc*, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 58º del Reglamento General de OSITRAN - REGO, y sesionan con la asistencia de dos de sus miembros. Adoptan decisiones con el voto aprobatorio de la mayoría de los asistentes. En caso de empate en una votación, el Presidente o quien haga sus veces tendrá voto dirimente.

A los integrantes de dichas instancias les alcanzan las prerrogativas y beneficios establecidos por el REGO, entre otros. Asimismo, no pueden ser removidos de su encargo, salvo en caso de recusación declarada fundada.

Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia

Son deberes y atribuciones de los órganos resolutiveos de primera instancia:

- 1.- Admitir directamente o a través de la secretaría técnica, los reclamos o controversias y dar inicio a los procedimientos administrativos correspondientes;
- 2.- Admitir o denegar la actuación de medios probatorios, así como requerirlos de oficio.
- 3.- Determinar, de conformidad con lo previsto en el artículo 21, de oficio o a solicitud de parte las medidas cautelares y correctivas que sean del caso;
- 4.- Promover la conciliación entre las partes, aprobar el acta de conciliación y emitir la resolución que sustenta dicha acta;
- 5.- Declarar la improcedencia de los reclamos o controversias, de acuerdo a los criterios señalados en el reglamento;
- 6.- Conducir las audiencias orales;
- 7.- Disponer, ante ocurrencias procedimentales no previstas en el presente procedimiento, los mecanismos y plazos para la tramitación correspondiente;
- 8.- Resolver los reclamos y controversias presentados;
- 9.- Declarar la admisibilidad o no de las reconsideraciones y apelaciones,
- 10.- Resolver y declarar la procedencia o improcedencia de las reconsideraciones que se presenten;



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

- 11.- Elevar el expediente a la instancia correspondiente en caso de apelación admitida o queja;
- 12.- Ejecutar sus resoluciones incluso de manera coactiva y sin perjuicio de la aplicación de la multa correspondiente;
- 13.- Otras que sean conferidas por la Ley, este reglamento o los otros reglamentos de OSITRAN

Artículo 10º.- El Tribunal de Solución de Controversias como instancia de apelación o segunda instancia administrativa

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los cuerpos colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia.

Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley.

Ejerce las mismas atribuciones y tiene los mismos deberes establecidos en los literales b) al h) así como en el l) y m) del artículo precedente.

En adición a ello, el Tribunal de Solución de Controversias podrá asimismo:

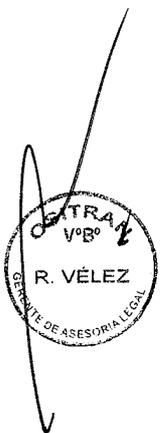
- 1.- Resolver las quejas que se le presenten;
- 2.- Resolver las apelaciones de medidas cautelares, de conformidad con lo previsto en el artículo 226 de la LPAG.
- 3.- Dictar medidas cautelares, de oficio o a pedido de parte.
- 4.- Solicitar a la administración se publiquen los precedentes de observancia obligatoria.
- 5.- Las demás que le sean conferidas por ley dentro del ámbito de su competencia

El Tribunal de Solución de Controversias sesiona con la asistencia mínima de tres (3) de sus miembros y adopta decisiones con el voto aprobatorio de la mayoría de los asistentes. En caso de empate en una votación, el Presidente o quien haga sus veces tendrá voto dirimente.

El régimen del Tribunal de Solución de Controversias está establecido en el REGO.

Artículo 11º.- Secretarías técnicas

Los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN serán asistidos por Secretarías Técnicas, conformadas por Secretarios Técnicos quienes se encargarán de asistir a dichos órganos resolutivos y de la tramitación de los procedimientos.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Los secretarios técnicos son designados por el Presidente del Consejo Directivo
Son atribuciones y deberes de la Secretaría Técnica:

- 1.- En caso sea delegado por el órgano resolutorio, determinar la admisibilidad de las controversias o apelaciones que se presenten en aplicación de los literales c) y d) del artículo 2, o del recurso de queja y determinar su elevación al órgano superior cuando corresponda;
- 2.- Por delegación del órgano resolutorio, determinar la admisibilidad de los recursos impugnativos, concederlos y cuando corresponda, determinar su elevación al órgano superior;
- 3.- Elaborar las notificaciones;
- 4.- Mantener los expedientes debidamente foliados, numerados y actualizados;
- 5.- Actuar las pruebas;
- 6.- Proveer elementos de juicio para la resolución de los asuntos que le son sometidos y emitir informes técnicos no vinculantes, cuando así lo solicite o autorice el órgano resolutorio;
- 7.- Por encargo del órgano resolutorio, promover la conciliación entre las partes, conducirla, aprobar el acta de conciliación y emitir la resolución que sustenta dicha acta;
- 8.- Elevar el expediente a la instancia correspondiente en caso de apelación admitida o queja;
- 9.- Declarar firme o consentida la resolución final que expida el órgano resolutorio;
- 10.- Por encargo del órgano resolutorio, ejecutar sus resoluciones incluso de manera coactiva y sin perjuicio de la aplicación de la multa correspondiente;
- 11.- Facilitar el acceso de las partes al expediente y emitir las copias que éstas le soliciten a su costo;
- 12.- Mantener un registro interno de conciliaciones y arbitrajes;
- 13.- Realizar estudios y publicar informes;
- 14.- Elaborar propuestas de lineamientos;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

- 15.- Canalizar el apoyo administrativo que requiera el órgano resolutorio, realizando al efecto las coordinaciones necesarias con los demás órganos de línea y administración del OSITRAN;
- 16.- Realizar, en coordinación con la Oficina de Atención al Usuario, campañas de difusión y capacitación;
- 17.- Por encargo del órgano resolutorio, ejercer las facultades de investigación a las que se refieren los artículos 66 y 67 del Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM o de la norma que lo sustituya; con la finalidad de obtener los elementos de prueba suficientes que permitan resolver los reclamos y controversias;
- 18.- Coadyuvar con el órgano encargado de ejercer la función supervisora del OSITRAN en la verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente reglamento;
- 19.- Las demás que establezcan en el presente Reglamento y las que le encarguen por ley o le encomienden los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias.

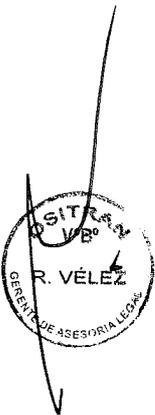
Artículo 12º.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de la obligación que tiene de cumplir estrictamente con todas las disposiciones de la presente norma, toda Entidad Prestadora deberá contar con un Reglamento de Solución de Reclamos.

Las reglas que adopte la Entidad Prestadora no podrán contradecir las disposiciones de este reglamento, las que se incorporan automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la Entidad Prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor del usuario que las aquí previstas.

El Reglamento de cada Entidad Prestadora, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- 1.- La dependencia responsable de atender los reclamos.
- 2.- Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento.
- 3.- El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.
- 4.- El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.
- 5.- El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de cinco (5) días.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

6.- Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición.

Artículo 13°.- Plazo de Conservación del expediente

Los órganos resolutivos, a través de su Secretaría Técnica respectiva, deberán conservar los expedientes por un plazo no inferior a 5 años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento.

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.

Artículo 14°.- Registro de Reclamos y Controversias

OSITRAN o la Entidad Prestadora, según corresponda, contará con un registro físico de reclamos y controversias por sede o establecimiento y uno en-línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

Los reclamos y las controversias se numerarán de manera correlativa indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante, la materia del reclamo y, en el caso de reclamo, la firma del reclamante o su huella digital. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida.

La Entidad Prestadora está obligada a mostrar los registros físicos cuando OSITRAN se lo requiera.

Sin perjuicio de estas prescripciones, toda Entidad Prestadora está obligada a publicar en su página web, dentro del mes siguiente de haberse adoptado, todo acto administrativo que resuelva reclamos.

El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado de conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

Artículo 15°.- Designación del área encargada de resolver Reclamos

Las Entidades Prestadoras deberán designar las áreas competentes para la solución de los reclamos que presenten los usuarios en relación a los servicios que les presten y para la reconsideración de sus resoluciones. La competencia es irrenunciable. Dichas áreas deberán estar señalizadas en el local de manera clara y visible al público.

Artículo 16°.- Mesa de Partes

Las Entidades Prestadoras 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



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

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 o a OSITRAN adoptar mayores facilidades para la recepción de los reclamos por vías distintas de la escrita, siempre que se asegure un adecuado registro de los mismos.

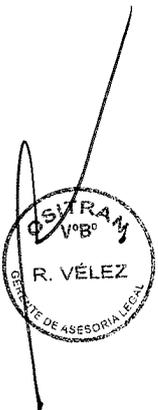
Artículo 17º- Difusión

1.- Las Entidades Prestadoras, tienen la obligación de informar verbalmente y difundir a través de su página web y de la colocación en un lugar suficientemente visible y notorio por los usuarios, de carteles y afiches de orientación en todas sus oficinas de atención al usuario sobre:

- a) El procedimiento que debe seguirse para interponer un Reclamo o un recurso;
- b) Los requisitos para la presentación de reclamos y recursos;
- c) La relación de las dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios, conforme a sus respectivos procedimientos internos así como de sus demás órganos vinculados a la resolución del procedimiento;
- d) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos;
- e) La obligación de los usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del mismo;
- f) Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSITRAN a que se refiere el artículo siguiente.

2.- La difusión del procedimiento indicará por lo menos lo siguiente:

- a) Si se requiere formularios o formatos y dónde obtenerlos;
- b) El lugar donde recabar el texto completo del reglamento y la dirección electrónica de dónde bajarlo,
- c) El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los reclamos;
- d) La dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos; y,
- e) El plazo máximo para la presentación del reclamo.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

- 3.- Los reglamentos o las facilidades para fotocopiarlos y obtenerlos electrónicamente, estarán disponibles en forma gratuita en todas las oficinas y dependencias de atención al público de la respectiva Entidad. El uso de formularios o formatos se sujeta a lo previsto en la Ley N° 27444 y el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 4.- Adicionalmente, en la página web deberá incorporarse el presente Reglamento, el Reglamento de Reclamos de la Entidad y un flujo grama del procedimiento. Al ingresar a la página web principal de la Entidad, deberá existir un acceso visible y directo a dicha información.

El incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo será considerado como falta grave y sancionado de acuerdo al Reglamento de Infracciones y Sanciones.

TITULO III DE LOS PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES COMUNES A LOS PROCEDIMIENTOS

Artículo 18°.- Gratuidad de los reclamos y de los recursos impugnatorios

Los reclamos, los recursos impugnatorios y las controversias son gratuitos. En consecuencia, ni las Entidades Prestadoras ni OSITRAN podrán exigir cobro alguno por la tramitación de los mismos.

Artículo 19.- Del carácter público de los procedimientos

Los procedimientos ante las Entidades Prestadoras y ante el OSITRAN tienen carácter público. Las partes tienen garantizada la revisión del expediente y la obtención de la información allí actuada. Del mismo modo, las Secretarías Técnicas y los Órganos Resolutivos se encuentran facultadas para disponer la difusión de información vinculada a los mismos en atención al interés del público o de los afectados, sin perjuicio del respeto y la salvaguarda de los secretos comerciales e industriales, que hayan sido calificados como tales de conformidad con el Reglamento para la Determinación, Ingreso, Registro y Resguardo de la Información Confidencial presentada ante OSITRAN.

Artículo 20°.- De las facultades de investigación de los órganos resolutivos del OSITRAN

Los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas a los procedimientos administrativos bajo su competencia.

OSITRAN
VºBº
R. VÉLEZ
GERENTE DE ASESORIA LEGAL



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

En tal sentido, podrán exigir la exhibición de instrumentos, interrogar a los posibles involucrados, realizar inspecciones e instalar equipos propios, en conformidad con los artículos 66 y 67 del Reglamento General de OSITRAN. Asimismo, gozan de las facultades de investigación previstas en el Título I del Decreto Legislativo 807 y sus modificatorias y las previstas en el artículo 13 del Reglamento de Supervisión de OSITRAN.

Dichas facultades serán ejercidas a través de sus órganos colegiados o por delegación de éstos, a través respectivas secretarías técnicas y de los funcionarios que designen para tal fin.

Artículo 21°.- Potestad de los órganos resolutivos de OSITRAN para dictar medidas cautelares

Los órganos resolutivos del OSITRAN gozan de la potestad de dictar medidas cautelares, en cualquier etapa del procedimiento, de oficio o a pedido de parte, a fin de evitar el daño que pudieran causar las conductas materia del procedimiento, asegurar los bienes materia del procedimiento y/o garantizar la eficacia de sus resoluciones, en tanto no sean ejecutivas.

Serán de aplicación, en cuanto resulte jurídicamente posible, las normas contenidas en los Artículos 146° y 226° de la LPAG.

En cualquier momento del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, se podrá acordar la suspensión, modificación o revocación de las medidas cautelares.

Asimismo, en caso se considere necesario, se exigirá a quien presente la solicitud, medidas de aseguramiento civil como contracautela o similares.

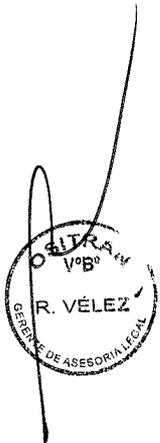
Artículo 22°.- Audiencia de Informe oral

En el plazo indicado en el procedimiento correspondiente, tendrá lugar la audiencia oral, en la que las partes expresarán sus conclusiones finales de manera oral frente a los miembros del órgano resolutivo encargado. En el caso de procedimientos ante las Entidades Prestadoras, la audiencia podrá ser solicitada por el administrado en el escrito de reclamo y la decisión de concederla o no es inapelable.

La citación a la audiencia oral deberá ser notificada con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a todas las partes intervinientes.

A menos que el órgano resolutivo determine algo diferente, se conferirá a cada parte un máximo de veinte (20) minutos cada una con derecho a dúplica y réplica por diez (10) minutos cada una. Los miembros del órgano resolutivo podrán realizar las preguntas que consideren pertinentes a las partes con el fin de esclarecer los hechos o las pretensiones propuestas.

La audiencia se celebrará con la parte o partes que estuvieren presentes a la hora señalada en la notificación. La audiencia será pública y podrá ser grabada.


OSITRAN
VºBº
R. VÉLEZ
GERENTE DE ASESORÍA LEGAL



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Artículo 23.- Conciliación

En cualquier estado del procedimiento, incluyendo la fase previa a su inicio el Secretario Técnico, el Tribunal de Solución de Controversias o el Cuerpo Colegiado Ordinario podrá invitar a las partes a conciliar. De aceptar éstas, se les citará en fecha y hora determinada.

De conformidad con la legislación de la materia, en el caso del procedimiento de reclamo ante la Entidad Prestadora, ésta podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre y cuando el reclamo verse sobre derechos disponibles. En esta situación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo.

En todos los casos, de llegarse a un acuerdo, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado siempre por el Tribunal de Solución de Controversias, a fin de verificar si está arreglado a derecho y versa sobre derechos disponibles.

Si lo fuera, el procedimiento, concluirá por conciliación en el extremo acordado. Caso contrario, éste continuará.

Artículo 24°.- Resolución

El órgano resolutorio, luego de cumplido con todas las etapas y requisitos procedimentales, emitirá su resolución motivada, dentro del plazo previsto para ello.

En el caso de la primera instancia del procedimiento de reclamo ante la Entidad Prestadora, vencido el plazo sin que se expida la resolución correspondiente, operará automáticamente el silencio administrativo positivo.

En el caso de los procedimientos ante los Cuerpos Colegiados Ordinarios o ante el Tribunal de Solución de Controversias, vencido el plazo sin que se expida la resolución correspondiente, el administrado podrá hacer valer el silencio administrativo negativo el cual no releva a la autoridad de la obligación de emitir su pronunciamiento.

Artículo 25° - Motivación de las resoluciones

Las resoluciones expedidas por el órgano resolutorio, deberán ser fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

Las resoluciones, en caso así lo determine el órgano resolutorio, podrán estar acompañadas de un informe técnico-legal el cual hará parte del expediente. La existencia de dicho informe se mencionará en la resolución.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Artículo 26°.- Aclaración y rectificación de Resoluciones

Antes de quedar firmes, se podrá solicitar la aclaración de una Resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido o, en cualquier momento del trámite, cuando se aprecie un error material o aritmético.

La aclaración o rectificación podrá ser declarada de oficio o a solicitud de parte y no suspenderá el trámite o la ejecución de la Resolución.

Artículo 27°.- Ejecución de las Resoluciones, acuerdos conciliatorios y laudos y facultades coactivas

De conformidad con lo establecido en el Artículo 192 de la LPAG, las resoluciones serán ejecutivas cuando pongan fin a la vía administrativa. En tal sentido y conforme al artículo 81 del REGO, las resoluciones de los órganos resolutivos son directamente ejecutables. Asimismo tienen mérito ejecutivo los acuerdos conciliatorios y los laudos arbitrales. Corresponde a OSITRAN ejercer las facultades coactivas para garantizar la ejecución de sus resoluciones, conciliaciones y laudos.

La parte requerida deberá cumplir lo ordenado en la resolución en el plazo que ésta señala.

En caso de que la parte obligada no cumpla con lo establecido en el documento ejecutable o se venciera el plazo de cinco (5) días para la ejecución de la resolución ficta señalada en el Artículo 24° del presente Reglamento, la parte afectada podrá solicitar al Cuerpo Colegiado correspondiente o al Tribunal de Solución de Controversias que requiera su efectivo cumplimiento, bajo apercibimiento de ejecución coactiva y sin perjuicio de la aplicación de la multa que corresponda.

Artículo 28°.- Plazos

Los plazos se computan conforme a lo dispuesto en el artículo 133 de la LPAG.

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el 135 de la LPAG.

Artículo 29°.- Notificaciones

La notificación se efectuará en el domicilio procesal que las partes hubieren señalado por escrito durante el procedimiento mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios. En caso que por cualquier motivo no se hubiere podido entregar la notificación, el notificador dejará constancia de este hecho y señalará la fecha y hora de una segunda visita, oportunidad en que se entregará la notificación personalmente o bajo la puerta, dejándose constancia de ello; de la descripción del inmueble, y los datos del notificador.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico, a solicitud del interesado, siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito. Las notificaciones así realizadas, deberán permitir la fijación de la constancia de recepción correspondiente en soporte físico, a fin de que se incorpore en el expediente.

Cuando resulte pertinente, en aquellos aspectos no regulados expresamente en el presente Reglamento, se aplica lo establecido en el Capítulo III del Título I de la Ley N° 27444.

Artículo 30°.- Copias y cargos

Todo escrito y los anexos que lo acompañen deberán ser presentados con tantas copias como partes deban ser notificadas.

Adicionalmente, el interesado presentará una copia, en calidad de cargo, la que deberá ser sellada por la Entidad Prestadora o por el OSITRAN con la indicación del día y hora de su presentación.

Artículo 31°.- Costas y Costos

Las costas y costos del procedimiento serán asumidos por la parte vencida, salvo resolución expresa motivada del órgano resolutorio competente, en sentido distinto.

La liquidación y pago de las costas y costos procedimentales se realizará teniendo en consideración lo dispuesto en los Artículos 410 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.

Artículo 32° - Formación del expediente

El reclamo o controversia presentado, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente cuya organización y conservación se regirá por las siguientes reglas:

1. Los documentos que integren el expediente serán compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones;
2. Los documentos que integren el expediente deberán encontrarse unidos físicamente en una carpeta, fólder u otro elemento similar, de forma tal que se preserve su unidad y se permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas;
3. Las Entidades Prestadoras que hagan uso de archivos conservados mediante micro formas y medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, de conformidad con la normatividad de la materia, se encontrarán exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al Tribunal de Solución de Controversias, en cuyo caso sí se requerirá de la presentación de los documentos físicos.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





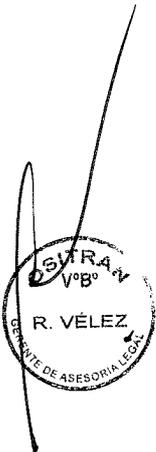
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

4. En los casos previstos en el inciso precedente, si el usuario solicita tener acceso al expediente, el órgano resolutorio deberá expedir una copia impresa del mismo para su revisión por éste;
5. El expediente no podrá exceder de doscientos folios, el exceso dará lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenecerá al mismo expediente. Si este límite obligara a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantendrá su unidad;
6. Todas las páginas que conforman el expediente deberán ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y su cantidad de fojas;
7. El órgano resolutorio asignará al expediente un código o número de trámite, el mismo que se mantendrá en el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia;
8. De acuerdo a lo indicado, el expediente contendrá, entre otros, la siguiente documentación, ordenada en forma regular y correlativa:
 - a) La carátula del expediente, que deberá consignar como mínimo los datos generales para la correcta identificación del mismo;
 - b) El documento o los documentos en que conste la reclamación o controversia si se presentó por escrito, y el documento en que conste su registro.;
 - c) Copias claras y legibles de las pruebas que se acompañan;
 - d) Las Actas, informes y documentos de toda índole producidos para resolver el reclamo o la controversia;
 - e) La Resolución correspondiente, con su respectivo cargo de recepción;
 - f) Recurso de apelación o queja interpuesto;
 - g) Documentos de toda índole presentados por las partes;
9. El órgano resolutorio adoptará las medidas necesarias a fin de preservar la unidad e intangibilidad del expediente. Se podrá presumir que no existe ningún tipo de documentación referida al procedimiento, distinta a la obrante en el expediente.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

CAPITULO II DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES

SECCIÓN I DEL PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS ANTE LAS ENTIDADES PRESTADORAS

Artículo 33°.- Objeto del Procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios esenciales, referidos en los literales a) y b) del artículo 2 de este reglamento.

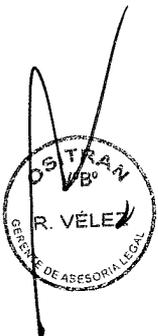
El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura.
- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios.
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.

Artículo 34.- Procedimiento ante la Entidad Prestadora

El procedimiento de solución de reclamos, se rige por lo dispuesto en este Reglamento y en el reglamento de solución de reclamos de usuarios de la entidad prestadora, aprobado por OSITRAN.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

En tanto dicho reglamento no sea aprobado, regirán directamente las disposiciones de este reglamento.

Similar obligación procede respecto de las modificaciones que se introduzcan al reglamento aprobado.

Artículo 35°.- Vía previa obligatorio

El trámite ante las Entidades Prestadoras constituye vía previa obligatoria para acudir al Tribunal de Solución de Controversias. No se admitirán reclamos de usuarios que no observen dicha vía previa.

Artículo 36°.- Plazo para interponer reclamos

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

Artículo 37°.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo

- 1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la entidad prestadora.

Asimismo, el OSITRAN podrá implementar a través de su página Web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva entidad prestadora quien está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento.

- 2.- Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones;
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
- d) Nombre y domicilio del reclamado ;
- e) La indicación de la pretensión solicitada;
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión,



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante;
- h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar o estar impedido, su huella digital;
- i) Copia simple del documento que acredite la representación;

Artículo 38°.- Recepción de reclamos, subsanación de errores u omisiones y su admisión a trámite

Hecha la verificación formal del cumplimiento de los requisitos del artículo anterior, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, derivará el reclamo al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite.

El interesado podrá subsanar la omisión y presentar nuevamente su reclamo para iniciar su trámite.

El reclamo será remitido a la instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos (2) días siguientes.

El plazo resolutorio correrá a partir de la fecha de recepción del reclamo por dicha instancia.

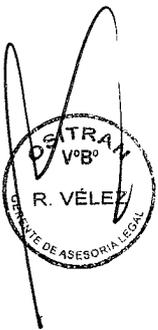
Artículo 39°.- Lugar de interposición de los reclamos.

Los reclamantes tienen derecho a ser atendidos en la presentación de sus reclamos, por una dependencia o funcionario previamente designados para ello.

Las Entidades Prestadoras podrán establecer números telefónicos que permitan a los usuarios presentar sus reclamos.

El funcionario designado deberá:

- a) Recibir los reclamos que le sean presentados, no pudiendo negarse a recibirlos. No deberá emitir opiniones con relación al resultado del procedimiento;
- b) Informar al usuario del estado de su trámite y de la ubicación de su expediente y facilitar el acceso al mismo, si el usuario lo solicitara;



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

- c) Expedir a costo del interesado, copias simples o certificadas de determinadas piezas del expediente o del conjunto del mismo, cuando se soliciten;

En el caso que el reclamo sea presentado a una dependencia o funcionario del órgano encargado pero donde físicamente no se ubique el órgano de resolución competente, dicha instancia o nivel los recibirá y remitirá al órgano competente, informando al interesado sobre tal circunstancia al momento de recibirlos.

Artículo 40°.- Causales de improcedencia del reclamo

El órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo en los siguientes casos:

- a) Cuando quien interpone el reclamo carezca de interés legítimo;
- b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga la misma;
- c) Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible; y,
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.

Artículo 41°.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días adicionales, mediante decisión motivada en aquellos Reclamos que sean considerados particularmente complejos.

En cualquier caso, el plazo resolutorio deberá limitarse a lo estrictamente indispensable, dentro de los límites fijados en este artículo, teniendo en cuenta, en particular, los principios de celeridad e informalismo de la LPAG. La Entidad Prestadora podrá disponer plazos resolutorios menores.

La Resolución deberá contener la expresión de los recursos impugnatorios que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse y el plazo para interponerlos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24 de la LPAG.

Transcurrido el plazo resolutorio sin que la entidad hubiera emitido su pronunciamiento, se aplicará el silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes.

En caso que la Entidad Prestadora considere que el reclamo no es de su responsabilidad, deberá indicarlo al reclamante de manera motivada. Dicha comunicación se tendrá en cuenta en caso que el expediente llegue al Tribunal de Solución de Controversias.

OSITRAN
R. VÉLEZ
COMITÉ DE ASESORIA LEGAL



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

La Entidad Prestadora es responsable de supervisar el cumplimiento de su resolución.

El incumplimiento del presente artículo será sancionado conforme con el Reglamento de Infracciones y Sanciones.

Artículo 42°.- Cumplimiento de las Resoluciones de las Entidades Prestadoras.

En concordancia con lo dispuesto en el artículo 28 de este reglamento, las resoluciones de las Entidades Prestadoras se ejecutan dentro del plazo que fije la resolución, el cual de manera ordinaria no debe exceder los tres (3) días contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la Resolución.

SECCIÓN II

DEL PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE ENTIDADES PRESTADORAS O ENTRE ÉSTAS Y SUS USUARIOS INTERMEDIOS (PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ORDINARIO)

Artículo 43°.- Objeto del Procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de las controversias que se presenten entre Entidades Prestadoras y entre éstas y sus usuarios intermedios, referidos en los literales c) y d) del artículo 2.

La controversia deberá estar referida a las condiciones de acceso, uso o explotación de facilidades esenciales en el caso del literal c).

En el caso del literal d) la controversia deberá estar referida a asuntos de competencia resolutoria exclusiva de OSITRAN no incluidos en los literales a), b) y c) del artículo 2.

Artículo 44°.- Materia de las controversias previstas en el literal c) del artículo 2

En el marco del literal c) del 2 y del artículo precedente, están comprendidas las controversias que versen sobre:

- a) el libre acceso a los servicios que conforman las actividades de explotación de infraestructura, en los casos en que exista más de una Entidad Prestadora operando en un tipo de infraestructura.
- b) tarifas, tasas, cargos, honorarios y cualquier pago o retribución derivado de los acuerdos entre Entidades Prestadoras, en tanto se afecte el mercado regulado.
- c) el aspecto técnico de los servicios públicos materia de competencia del OSITRAN.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

- d) Cualquier desacuerdo relativo al contrato o al mandato de acceso, incluidas su aplicación e interpretación, que no hubiere podido ser resuelta por las partes.

Artículo 45°.- Materia de las controversias previstas en el literal d) del artículo 2

En el marco del literal d) del 2 están comprendidas las controversias que versen sobre:

- a) el cumplimiento de disposiciones legales relativas a obligaciones ambientales, de salud o seguridad u otras vinculadas a la prestación de servicios esenciales o al funcionamiento del mercado de infraestructura bajo la supervisión del OSITRAN;
- b) otras que a juicio del órgano resolutorio correspondan ser vistas bajo este procedimiento;

La competencia del OSITRAN para el abordaje de las materias consideradas en este artículo procede sin perjuicio de que detectada alguna infracción, el órgano resolutorio ponga el asunto en conocimiento de la autoridad competente a efecto de que tome las acciones pertinentes.

Artículo 46°.- Inicio del Procedimiento y medidas cautelares

El procedimiento se inicia de oficio o a solicitud de parte, mediante escrito conteniendo todos los requisitos exigidos en el siguiente artículo. En el mismo escrito de inicio de controversia, se podrá solicitar el dictado de una medida cautelar.

Las resoluciones que imponen medidas cautelares son apelables ante el Tribunal de Solución de Controversias en el plazo de cinco (5) días. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose en cuaderno separado, y sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 216 de la LPAG.

El Tribunal de Solución de Controversias se pronunciará sobre la apelación en un plazo no mayor de cinco (5) días. Las medidas cautelares dictadas por el Tribunal de Solución de Controversias no son recurribles.

Artículo 47°.- Requisitos para iniciar una controversia

Las controversias deberán plantearse por escrito y deberán contener lo siguiente:

- a) Ser dirigida al Cuerpo Colegiado.
- b) Nombre completo del recurrente; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio procesal para hacer las notificaciones;
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
- d) Nombre y domicilio de la empresa contra la que se plantea la controversia;



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

- e) La indicación de la pretensión solicitada;
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión,
- g) Las pruebas que se acompañan o el ofrecimiento de las mismas;
- h) Lugar, fecha y firma. En caso de no saber firmar o estar impedido, su huella digital;
- i) Copia simple del documento que acredite la representación, de ser el caso;

Artículo 48°.- Recepción de controversias, subsanación de errores u omisiones y su admisión a trámite

Hecha la verificación formal del cumplimiento de los requisitos del artículo anterior, el Cuerpo Colegiado Ordinario, directamente; o, su Secretaría Técnica, por delegación, recibirá la controversia y la admitirá a trámite, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichas controversias carezcan de alguno de los requisitos señalados, la Mesa de Partes o la Secretaría Técnica del órgano resolutorio que corresponda, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite.

El interesado podrá subsanar la omisión y presentarla nuevamente para iniciar su trámite.

La controversia admitida será remitida a la instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos días siguientes.

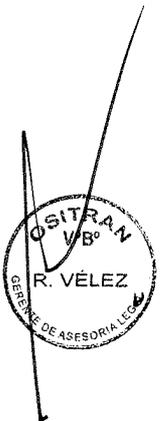
El plazo resolutorio correrá a partir de la fecha de recepción de la controversia por dicha instancia.

Artículo 49°.- Traslado y declaratoria de rebeldía

En la fecha de recibida la controversia, el órgano resolutorio o su Secretaría Técnica, por delegación, correrá traslado de la misma a la contraparte, a fin de que ésta la conteste en el plazo indicado en el procedimiento respectivo.

La contestación deberá cumplir con los mismos requisitos que se exigen al escrito por el que se plantea la controversia.

De transcurrir el plazo indicado en el procedimiento respectivo sin que se produzca la contestación, se dará por contestada en rebeldía y continuará el trámite.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Artículo 50°.- Pruebas

Las pruebas se ofrecen y presentan con los escritos de inicio de la controversia y de contestación a la misma, y se actúan en la estación probatoria correspondiente, siguiendo el criterio de la concentración procesal, en presencia del Secretario Técnico o funcionario designado para ello por el órgano resolutorio, con el auxilio de la fuerza pública de ser ello necesario. Se admiten como prueba las señaladas en el artículo 166 de la LPAG.

La notificación de la actuación de la prueba, indicará la hora, fecha y lugar de dicha actuación, en los casos que corresponda;

El requerimiento de pruebas de oficio por parte del órgano resolutorio podrá realizarse en cualquier etapa del procedimiento y hasta antes de emitir su resolución. Se rige por lo dispuesto en la LPAG.

No requieren de prueba los hechos señalados en el artículo 165; los supuestos del artículo 225 de la misma ley y los extremos convenidos por las partes como ciertos. Asimismo, el órgano resolutorio podrá decidir prescindir de la prueba en el caso del numeral 1 del artículo 163 de la LPAG.

La actuación de la prueba testimonial se rige por lo dispuesto en el Artículo 175 de la LPAG.

Al realizar actuaciones probatorias que afecten a terceros, deberá respetarse lo dispuesto en el Artículo 179 de la LPAG.

Los gastos de las actuaciones probatorias propuestas por el administrado se rigen por lo dispuesto en el Artículo 178 de la LPAG.

Artículo 51°.- Plazos para la notificación y actuación de pruebas.-

La admisión de la solicitud se hará en el momento de su recepción, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos del artículo 47. En ese mismo día la Secretaría Técnica notifica a la otra parte para que formule sus descargos en un plazo de diez (10) días. Recibidos los descargos o declarada la rebeldía, el Cuerpo Colegiado dispondrá de un plazo no mayor de 15 días para decidir si requiere pruebas o elementos de información adicionales, considerar las pruebas ofrecidas y disponer la actuación de las mismas.

Artículo 52°.- Plazo para la audiencia oral

Vencido el plazo para la estación probatoria o, en el caso de procedimientos que no requieran de la misma, vencido el plazo para la presentación de la contestación, la Secretaría Técnica notificará la realización de la audiencia oral, en la que las partes presentarán sus alegatos finales y conclusiones.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

El informe oral se realizará no antes de cinco (5) días de la notificación y no más tarde de los quince (15) días de la notificación.

No se podrán introducir en la audiencia nuevas pruebas o pretensiones distintas a las comprendidas en la reclamación y contestación iniciales.

Artículo 53°.- Resolución Final

El Cuerpo Colegiado deberá expedir resolución en un plazo no mayor a veinte (20) días contados a partir de la fecha fijada para la audiencia oral. Vencido el referido plazo sin que se expida la resolución correspondiente, el administrado podrá hacer valer el silencio administrativo negativo.

La Entidad Prestadora deberá cumplir lo ordenado en la resolución dentro del plazo de siete (7) días contados a partir del día siguiente de vencido el plazo para impugnarla. En caso el Cuerpo colegiado fije un plazo distinto, éste no podrá ser menor de siete (7) días, salvo en aquellas situaciones en que el Cuerpo Colegiado así lo determine de manera motivada. El incumplimiento de esta disposición será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

SECCIÓN III DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECONSIDERACIÓN, APELACIÓN (SEGUNDA INSTANCIA) Y QUEJA

Artículo 54°.- Clases de recursos administrativos

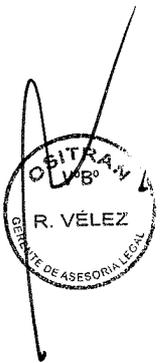
Los recursos administrativos que pueden interponerse para la impugnación de una resolución de primera instancia son.

- a) Recurso de reconsideración; y,
- b) Recurso de apelación

Artículo 55°.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Artículo 56°.- Plazo resolutorio y silencio administrativo.

La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.

En caso que el Cuerpo Colegiado Ordinario omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo negativo y, en consecuencia, el impugnante podrá recurrir en apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias.

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo.

Artículo 57°.- Supuestos materia de la apelación

El Tribunal de Solución de Controversias atenderá los recursos de apelación que se presenten en los casos previstos en los literales a) al d) del artículo 2 y en los artículos 33, 44 y 45.

La apelación procede sea por acto expreso o por aplicación del silencio administrativo negativo en los casos en que éste se señala.

Artículo 58°.- Legitimación para apelar

Cualquiera de las partes en el procedimiento, podrá interponer recurso de apelación, cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración

Artículo 59°.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna quien cumplidos los requisitos del artículo 14 lo concederá sin efecto suspensivo, salvo que el Tribunal de Solución de Controversias disponga lo contrario. De no cumplir el recurso con los requisitos de admisibilidad y no haberse subsanado la omisión conforme al artículo 15, dicha autoridad lo declarará inadmisibile.

Admitido el recurso, la autoridad elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora. La Entidad Prestadora deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

OSITRAN
VºBº
R. VÉLEZ
GERENTE DE ASESORIA LEGAL



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones.

Artículo 60º.- Procedimiento y plazos aplicables

Para el caso de controversias, una vez recibida la apelación junto con el expediente, la Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias la pondrá en conocimiento de éste en la siguiente sesión ordinaria para que el Tribunal de Solución de Controversias corra traslado de la misma a la contraparte, confiriéndole diez (10) días para su absolución.

En el caso de reclamos, el Tribunal de Solución de Controversias podrá requerir de las partes información adicional, la misma que deberá ser remitida en un plazo máximo de veinte (20) días.

En la siguiente sesión que realice, una vez vencido el plazo de absolución o recibido el expediente con los descargos de la Entidad Prestadora, o vencido el plazo otorgado para la remisión de información adicional, el Tribunal de Solución de Controversias citará a la vista de la causa.

La notificación de la fecha para la vista de la causa deberá realizarse con una anticipación no menor de cinco (5) días y la solicitud de informe oral deberá presentarse con una anticipación no menor a tres (3) días

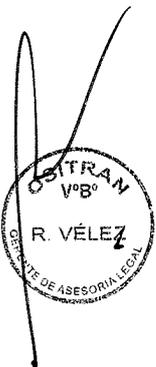
Las partes podrán presentar sus alegatos finales por escrito hasta tres (3) días después de haberse producido el informe oral. Vencido este plazo, el Tribunal de Solución de Controversias dispondrá de diez (10) días para emitir su resolución final, la cual deberá ser notificada dentro de los cinco (5) días siguientes de emitida.

- La resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada; y,
- Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda

Artículo 61º.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso-administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

La resolución deberá ejecutarse en un plazo máximo de siete (7) días, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.

El incumplimiento de lo resuelto por el Tribunal de Solución de Controversias será sancionado de acuerdo al Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

Artículo 62°.- Publicidad de las Resoluciones del Tribunal de Solución de Controversias y Precedente de Observancia Obligatoria

Todas las Resoluciones del Tribunal de Solución de Controversias se publicarán en la página web del OSITRAN. Cuando constituyan precedente de observancia obligatoria y cuando así lo determine el Tribunal de Solución de Controversias, se publicarán adicionalmente en el Diario Oficial El Peruano.

Se entenderá que se conforma un precedente de observancia obligatoria, cuando se interpreta un caso particular con efecto general y así lo declara expresamente el Tribunal de Solución de Controversias en la Resolución.

Artículo 63°.- Recurso de Queja

La queja puede ser interpuesta ante el Tribunal de Solución de Controversias, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente 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.

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente.

En caso la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente, en los plazos previstos en la Ley 27444, al Tribunal de Solución de Controversias. El incumplimiento será sancionado de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

Artículo 64°.- Plazos para resolver la queja

Recibida la queja, el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN correrá traslado de la misma en el día a fin de que el funcionario quejado le remita el informe que estime conveniente y el expediente, dentro del día siguiente.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

El Tribunal de Solución de Controversias resolverá la queja dentro de los tres (3) días, pudiendo para estos efectos sesionar virtualmente. La resolución expedida por el Tribunal de Solución de Controversias no es impugnable.

TITULO IV DEL ARBITRAJE

Artículo 65°.- Sometimiento de la controversia al arbitraje

Las Entidades Prestadoras y los usuarios podrán acordar someter todo o parte de la controversia al arbitraje, siempre que se trate de derechos disponibles y que no exista interés público alguno, declarado así por el Cuerpo Colegiado del OSITRAN.

En tal caso, y mientras no se desarrolle el reglamento y centro de arbitraje del propio OSITRAN, el procedimiento se llevará a cabo ante cualquier centro de arbitraje legalmente establecido, el cual no podrá admitir a trámite la demanda si no cuenta con la constancia del Cuerpo Colegiado del OSITRAN, declarando la inexistencia de interés público en la controversia.

La ejecución de estos laudos se realizará conforme al acuerdo de las partes, a lo que disponga el árbitro y a las leyes de arbitraje vigentes.

El sometimiento de la controversia al arbitraje, es excluyente de la vía administrativa, en consecuencia, no podrán presentarse ante el OSITRAN las controversias sometidas a arbitraje o los asuntos que ya hubieren sido resueltos mediante el mismo.

Artículo 66°.- Arbitraje administrado por el OSITRAN

OSITRAN aceptará actuar como entidad administradora del procedimiento de solución alternativa de controversia elegido por las partes, siempre que exista convenio conciliatorio o arbitral.

Se entenderá que existe convenio arbitral cuando la voluntad de las partes se manifiesta de manera conjunta o de manera unilateral pero concurrente y ésta manifestación de voluntad es inequívoca. En el caso del arbitraje, será necesario además que se encuentren presentes todos los criterios y parámetros necesarios para su conformación, conforme lo establece el Decreto Legislativo 1071, modificatorias y ampliatorias.

En este caso, OSITRAN procederá a designar, dentro de los cinco (5) días de recibido el requerimiento, al centro de conciliación o de arbitraje que se encargará de la controversia. El centro de conciliación deberá ser elegido de entre aquellos registrados ante el Ministerio de Justicia. El centro arbitral será escogido de entre aquellos con los cuales el OSITRAN haya suscrito un convenio de administración. OSITRAN tomará en cuenta la naturaleza de la controversia y la experiencia del centro en el campo de la misma para hacer su elección.



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Los procedimientos se sustanciarán conforme a las reglas del centro, el convenio de administración suscrito con el OSITRAN y por la ley 26872 modificada por el Decreto Legislativo 1070, Ley de conciliación y el Decreto Legislativo 1071, Ley de arbitraje, respectivamente los cuales aplicarán de manera supletoria.

Artículo 67º.- Propuesta arbitral en cláusulas generales y contratos de adhesión

Las cláusulas generales de contratación y los contratos de adhesión podrán contener convenios arbitrales. A tal efecto, deberán cumplir lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Legislativo 1071.

Artículo 68º.- Ejecución del acuerdo conciliatorio y del laudo arbitral.

Corresponde al cuerpo colegiado ejercer las facultades coactivas para garantizar la ejecución de los acuerdos conciliatorios y laudos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

PRIMERA

El presente reglamento entrará en vigencia en la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano y rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la misma.

SEGUNDA

El incumplimiento por parte de las entidades prestadoras de lo dispuesto en el presente reglamento, constituye infracción sancionable sujeta a la aplicación del reglamento de infracciones y sanciones.

TERCERA

Las Entidades Prestadoras, que entren en operación, deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir del inicio de sus operaciones, plazo a partir del cual se mantendrá publicado en la web del OSITRAN hasta su aprobación en un plazo máximo de quince días desde su recepción.

CUARTA

Las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación, a la presente norma, de sus respectivos Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de sesenta (60) días contados a partir de la



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

publicación de este Reglamento, plazo a partir del cual se mantendrá publicado en la web del OSITRAN hasta su aprobación en un plazo máximo de quince días desde su recepción.

ANEXO GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos del presente reglamento, entiéndase por:

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES: Son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios, pudiendo interponer ante las autoridades competentes reclamos a nombre de sus asociados y de las personas que hayan otorgado poder a su favor, así como en defensa de intereses difusos o colectivos de los consumidores, con sujeción a lo previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

ACCESO: El derecho que tiene un usuario intermedio de utilizar una "facilidad esencial" como recurso necesario para brindar "servicios esenciales" que se integran en la Cadena Logística

CONTRATO DE ACCESO: Aquel que tiene la finalidad de establecer la relación jurídica entre la entidad prestadora y un usuario intermedio que requiere la utilización de la facilidad esencial, con el objeto de prestar servicios esenciales

CONTRATO DE CONCESION: Se refiere a los contratos originados de un proceso de promoción de la participación privada en la provisión de infraestructura de transporte de uso público (Reglamento Ley Marco de la Ley Marco de Acceso a la Infraestructura de Uso Público artículo 3). Es el título que habilita a la entidad prestadora concesionaria a explotar el o los bienes objeto de la concesión de infraestructura de transporte de uso público y servicio público

CUERPO COLEGIADO: Los órganos resolutivos del OSITRAN competentes para resolver, con independencia de criterio, los asuntos que se someten a su consideración conforme al presente reglamento

ENTIDAD PRESTADORA: Es la empresa o grupo de empresas que tiene la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, sea empresa pública o concesionaria y que conserva frente al Estado la responsabilidad por la prestación de los servicios relacionados a esta explotación.

Están incluidos en la definición los Administradores Portuarios de infraestructura portuaria de uso público a que se refiere la Ley N° 27943; y las empresas que realizan actividades de utilización total o parcial de infraestructura de transporte de uso público, en calidad de



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Operador Principal, por mérito de la celebración de un contrato de operación, de servicios, asistencia técnica, de gerencia o similares

FACILIDAD ESENCIAL: Aquella instalación o infraestructura de transporte de uso público o parte de ella, que es provista por un único o un limitado número de proveedores, siendo su utilización indispensable para la prestación de los servicios esenciales (así por ejemplo, completar la cadena logística del transporte de carga o pasajeros en una relación origen-destino -artículo 9 del REMA) y que no es factible de ser sustituida técnica o económicamente para proveer un servicio esencial.

INFRAESTRUCTURA (DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO): El sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permite el intercambio modal por el cual se cobre una prestación.

La infraestructura puede ser aeroportuaria, portuaria, férrea, red vial nacional de carreteras y otras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional.

Están excluidas de la definición:

- a) Las áreas portuarias o aeroportuarias que se encuentren bajo la administración de las Fuerzas Armadas o Policiales, en tanto dicha utilización corresponda a la ejecución de actividades de defensa nacional y orden interno y no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica.
- b) La infraestructura que sea de competencia municipal, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades.
- c) Aquella de uso privado, entendiéndose como tal a la utilizada por su titular para efectos de su propia actividad y siempre que no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica. En consecuencia, no es infraestructura portuaria de uso privado, aquella a que se refiere el Artículo 20 del D.S N° 003-2004-MTC.

LPAG: Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

PROCEDIMIENTO: Es el conjunto de actos y diligencias conducentes a la emisión del acto administrativo

REQUISITOS AMBIENTALES: Aquellos que, de acuerdo con la ley de la materia, deben cumplir las personas naturales o jurídicas en sus actividades de acceso, uso o explotación de la infraestructura pública bajo el ámbito de la regulación o supervisión del OSITRAN.

Dichos requisitos están principalmente, pero no exclusivamente referidos a la prevención, minimización, corrección, mitigación e información de los potenciales o actuales impactos negativos que las señaladas actividades pueden tener en el ambiente; y al cumplimiento de los estándares de calidad ambiental y límites máximos permisibles.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

REGO: Reglamento General del OSITRAN

REMA: Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del OSITRAN.

RIS: Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN

SECRETARIAS TÉCNICAS: Son los órganos con autonomía técnica que realiza la labor de investigación, de apoyo en la tramitación de los expedientes y de brindar soporte técnico a las labores de los cuerpos colegiados y del Tribunal de Solución de Controversias emitiendo opinión respecto de los casos sometidos a éstos últimos. Asimismo, ejercen las funciones que les delegue el respectivo órgano resolutorio

Está a cargo de un Secretario Técnico nombrado por el Presidente del Consejo Directivo. Su composición y funciones se determinan en el REGO y en este reglamento.

SERVICIOS ESENCIALES: Aquellos que cumplen con las siguientes condiciones:

- a) Son necesarios para completar la cadena logística del transporte de carga o pasajeros en una relación origen - destino.
- b) Para ser provistos, requieren utilizar necesariamente una Facilidad Esencial.

La lista de servicios esenciales es aquella que figura en el anexo I del REMA

TRIBUNAL: El Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN. Su régimen está establecido en el REGO, el presente reglamento y su Directiva de Funcionamiento.

USUARIO: La persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:

1. Usuario intermedio: Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros. Son usuarios intermedios, entre otros, los siguientes:

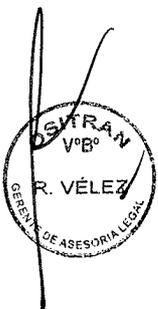
- las líneas aéreas;
- los agentes marítimos,
- los transportistas de carga o pasajeros, por ferrocarril o carretera o utilizando puertos.

Este tipo de usuarios pueden ser operadores secundarios.

2. Usuario final: Aquel que utiliza de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios.

Se considera usuario final entre otros a:

- los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura en los términos definidos en el Reglamento General del OSITRAN y
- los dueños de la carga



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS
DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
DEL OSITRAN

I.- Antecedentes y Justificación

La Ley N° 26917 en su artículo 3 prescribe que el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, el OSITRAN) es un ente autónomo cuya misión es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras que explotan infraestructura de transporte de uso público (en lo sucesivo, ITUP)¹; velando por el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y usuarios, garantizando la eficiencia en la explotación de ITUP.

Asimismo, en la Ley N° 27332 se establece que, como organismo regulador, OSITRAN, además de regular, normar, supervisar y sancionar, tiene las funciones de resolver reclamos de los usuarios y solucionar las controversias que puedan surgir entre entidades prestadoras, así como entre éstas y sus usuarios.

La función de solución de reclamos y controversias del OSITRAN es ejercida a través de procedimientos administrativos previamente establecidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos y Controversias) aprobado mediante la Resolución N° 002-2004-CD-OSITRAN y modificado a través de la Resolución N° 076-2006-CD-OSITRAN. Este reglamento se encuentra vigente desde el 24 de enero de 2004.

Desde la entrada en vigencia del citado reglamento, el número de entidades prestadoras bajo la competencia del OSITRAN ha aumentado considerablemente: de ocho a veintiséis. Además, debe destacarse que en los últimos años la mayoría de las concesiones bajo la competencia del OSITRAN ha culminado la etapa de la ejecución de obras pasando a la operación de la ITUP, es decir, a la prestación de los servicios que los contratos de concesión exigen que se brinde a los usuarios, a cambio de la respectiva contraprestación.

Ahora bien, la entrada en operación de las concesiones y la consiguiente prestación de los servicios derivados de la explotación de la ITUP, implican el incremento de las relaciones "usuario - entidad prestadora"; lo cual significa que han aumentado los usuarios, especialmente finales², que se encuentran bajo la competencia y protección del OSITRAN.

¹ De acuerdo con la citada norma, como infraestructura de transporte de uso público a la Infraestructura nacional de transporte de uso público a la infraestructura aeroportuaria, portuaria, férrea, red vial nacional y regional y otras infraestructuras públicas de transporte.

² El literal z) del artículo 1 del Reglamento General del OSITRAN (REGO), aprobado mediante el Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificado por los Decretos Supremos N°s 057-2006-PCM y 046-2007-PCM-OSITRAN, establece que usuario es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de uso público en calidad de:



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Adicionalmente, de acuerdo con la información de la Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias, más del 90% de los expedientes de reclamos tramitados en segunda instancia administrativa corresponde a usuarios intermedios, siendo muy pocos los reclamos iniciados por usuarios finales³.

Sobre el particular, se considera que la principal causa del bajo porcentaje de utilización del procedimiento de reclamos por los usuarios finales es la existencia de asimetrías de información; es decir, al desconocimiento respecto de los mecanismos con los que cuentan para la defensa de sus derechos e intereses como usuarios de la ITUP y a la falta de incentivos de las entidades prestadoras de brindarles de manera adecuada y oportuna dicha información. En este orden de ideas, resulta necesario mejorar las disposiciones y obligaciones sobre la difusión del procedimiento de reclamos.

Por otro lado, debe tenerse en cuenta que desde octubre del año pasado ha venido entrando en vigencia progresivamente el Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴ (en adelante, el Código de Consumidor) que en el Capítulo I del Título IV desarrolla las disposiciones y principios que protegen a los usuarios de los servicios públicos regulados a que hace referencia la Ley N° 27332. Al respecto, en su artículo 63 esta ley prescribe que la protección de los usuarios de los servicios públicos bajo la competencia de los organismos reguladores, entre ellos el OSITRAN, se rige por el propio Código del Consumidor y la regulación sectorial correspondiente, la cual debe desarrollar los principios establecidos en el primero.

En ese orden de ideas, después de siete años de vigencia del Reglamento de Reclamos y Controversias, es incuestionable la necesidad de mejorar y adecuar los procedimientos que regula, con la finalidad de responder a los retos que importan la entrada en operación de la mayoría de las concesiones, así como mejorar y adecuar los procedimientos a los principios y normas que protegen a los usuarios, especialmente a los que usan de manera final los servicios brindados por las entidades prestadoras; brindándoles a todos los administrados del OSITRAN mecanismos idóneos, simples y céleres que permitan la protección de sus derechos cuando sean conculcados; facilitando de este modo una solución de los reclamos y controversias, que sea técnica, oportuna y adecuada al ordenamiento legal vigente.

II.- Cambios y mejoras del nuevo reglamento

- 1.- Usuario intermedio: Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad. Por ejemplo: las líneas aéreas, los agentes marítimos, los transportistas de carga o pasajeros, por ferrocarril o carretera o utilizando puertos, y en general cualquier empresa que utiliza la ITUP para brindar servicios a terceros. Este tipo de usuarios puede ser un operador secundario.
 - 2.- Usuario final: Utiliza de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios. Ejemplos de estos usuarios son los pasajeros y los dueños de la carga.
- ³ Al respecto ver: MALCA, Carlos y VELIT, XIMENA, "Los usuarios y las funciones de solución de reclamos y fiscalización de la infraestructura de transporte de uso público". En: "Revista de Regulación en Infraestructura de Transporte de Uso Público", Número 5, Año 2010, pp. 145-146.
- ⁴ Aprobado a través de la Ley N° 29571 publicada el 2 de septiembre de 2010.

OSITRAN
VºBº
R. VÉLEZ
GERENTE DE ASESORIA LEGAL



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

A continuación, expondremos brevemente los cambios propuestos:

- 1.- Se mejora la estructura del Reglamento. Los capítulos sobre medidas cautelares y queja se incorporan dentro de las disposiciones que regulan los procedimientos.
- 2.- Se incorpora un glosario con las definiciones de los principales términos utilizados a lo largo del Reglamento. Se toma como base lo establecido en otros reglamentos y textos normativos del OSITRAN.
- 3.- Dentro de las materias de reclamo, se incorpora la relacionada no sólo con la información de tarifas sino también con las condiciones del servicio. Se precisa que también serán materia de controversia, las relacionadas con los mandatos de acceso.
- 4.- En cuanto a los plazos, se reducen estos tanto en los procedimientos de controversias como en el de reclamos hasta en un 50% respecto de los plazos vigentes. Por ejemplo, después de los informes orales el Cuerpo Colegiado (CCO) y el Tribunal de Solución de Controversias (TSC) tienen 20 y 10 días para resolver, respectivamente (Antes eran 30 en ambos casos). Otro ejemplo, en el procedimiento de reclamos es que se suprime el traslado del recurso de apelación a la Entidad Prestadora, estableciendo que el pronunciamiento sobre la impugnación debe remitirse al momento de elevarse el expediente administrativo.
- 5.- Se define con mayor precisión el concepto de controversia y reclamo. Especificando que la primera se presenta entre entidades prestadoras o entre éstas y sus usuarios intermedios respecto de la aplicación e interpretación de los contratos o mandatos de acceso; y, la segunda, es el conflicto de intereses entre entidades prestadoras y usuarios respecto de los servicios derivados de la explotación de Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- 6.- Se establecen expresamente cuáles son los conflictos de intereses que no son competencia del OSITRAN y que, por tanto no son materia de sometimiento a los procedimientos de reclamos o controversias. Las exclusiones son:
 - ✓ Los reclamos de usuarios de competencia del INDECOPI.
 - ✓ Los reclamos o controversias que versen sobre el acceso, uso o explotación de infraestructura no calificada como esencial.
 - ✓ Los reclamos o controversias entre usuarios.
- 7.- Además de los principios recogidos en la Ley N° 27444, se establece que los procedimientos de reclamos y controversias se rigen por los siguientes: Celeridad, Igualdad de trato y no discriminación, presunción de veracidad, oportunidad, primacía de la realidad, transparencia

OSITRAN
R. VÉLEZ
COMITÉ DE ASESORIA LEGAL



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

- 8.- Se establece quiénes pueden considerarse partes para intervenir en los procedimientos, determinándose cómo participan los terceros y las asociaciones de consumidores (representación de sus asociados o de los usuarios que no siendo asociados le otorguen poder para ello). Se mantiene lo regulado respecto de la participación de los representantes legales de las personas jurídicas, así como de los abogados.
- 9.- Se precisa que las entidades prestadoras en la primera instancia de los procedimientos de reclamos actúan como "entidad de la administración pública" conforme al artículo I numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG; y que los CCO constituyen la primera instancia administrativa en los procedimientos de controversias.
- 10.- Se desarrollan las atribuciones y deberes de los órganos de primera instancia en los procedimientos de reclamos (entidad prestadora) y controversias (CCO) como por ejemplo la posibilidad de requerir o denegar la actuación de medios de prueba y determinarlas, resolver las reconsideraciones, dictar medidas cautelares, entre otras.
- 11.- Se precisa que el pronunciamiento del TSC pone fin a la instancia administrativa. Asimismo se especifica que este órgano es competente para pronunciarse por las quejas administrativas, otorgar medidas cautelares y asignar el carácter de precedente vinculante a sus decisiones.
- 12.- Se amplían las funciones a las Secretarías Técnicas con la finalidad de hacer más célere los procedimientos. Por ejemplo admitir, por delegación, las controversias, así como los recursos de apelación; actuar las pruebas, promover la conciliación, elaborar propuestas de lineamientos; realizar campañas de difusión y capacitación.
- 13.- Se determina la forma como las entidades prestadoras deben registrar los reclamos.
- 14.- Se especifica que las entidades prestadoras tienen la obligación de difundir a través de carteles o afiches, en todas sus oficinas de atención al usuario y en su página web lo siguiente: requisitos, los plazos, los recursos y las instancias de los procedimientos de reclamos. Adicionalmente se señala que en su página Web debe "colgarse" el Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora, un flujograma del procedimiento, estableciéndose que debe existir un acceso visible y directo a dicha información. El incumplimiento de esta obligación es sancionable.
- 15.- Se establece la posibilidad que los usuarios presenten sus reclamos no sólo de manera física, sino también por teléfono, correo electrónico y por la página web de la entidad prestadora. Asimismo, se incorpora la posibilidad que OSITRAN reciba a través de su página web los reclamos de los usuarios y los derive a la entidad prestadora respectiva.
- 16.- El plazo máximo que tienen las entidades prestadoras es de 15 días hábiles, salvo que se trate de asuntos que revistan complejidad, en cuyo caso se extiende a 30 días hábiles. Asimismo, se establece la obligación de la entidad prestadora de resolver en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a

OSITRAN
Of. 0108
R. VÉLEZ
GERENTE DE ASESORIA LEGAL



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias.

- 17.- En cuanto a la actividad probatoria se establece que las partes deben aportar sus medios de prueba al momento de presentar su escrito de inicio de la controversia y contestación. En cuanto a las pruebas de oficio se establece que éstas pueden actuarse en cualquier etapa del procedimiento y hasta antes de emitir la resolución final.
- 18.- En el desarrollo de la potestad cautelar de los órganos administrativos, se establece que de ser pertinente cuando se otorgue una medida cautelar a pedido de parte, se podrá exigir a quien presente la solicitud, una contracautela.
- 19.- Con relación a la audiencia oral se detalla cuál es el tiempo que tienen las partes para informar oralmente, así como para ejercer su derecho a réplica y dúplica.
- 20.- Se precisa como deben realizarse las notificaciones a las partes de los procedimientos, introduciéndose la posibilidad que éstas se realicen vía correo electrónico.
- 21.- Se establecen las reglas para la formación de los expedientes administrativos.
- 22.- En cuanto al recurso de reconsideración si la Entidad Prestadora no se pronuncia en 20 días, opera el silencio administrativo positivo.
- 23.- En concordancia con la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, se precisa que los recursos de apelación se interponen sustentándose en una diferente interpretación de las pruebas producidas, cuando se trate de cuestiones de puro derecho o se sustente en una nulidad o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.
- 24.- El plazo para elevar los recursos de apelación en un procedimiento de controversias se reduce de 3 a 2 días; asimismo, en el procedimiento de reclamos, cuando la Entidad Prestadora eleve el expediente administrativo, deberá adjuntar su pronunciamiento respecto del recurso de apelación (esto ayuda a disminuir los plazos en el procedimiento de reclamos: Ver numeral 4).
- 25.- Se señala que contra la resolución en última instancia administrativa expedida por el TSC, podrá interponerse ante el Poder Judicial la correspondiente demanda contencioso – administrativo.
- 26.- Se regula de mejor manera el procedimiento de queja administrativa, estableciendo un plazo de 3 días para resolverla (antes 7 días).



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

- 27.- Se elimina el procedimiento de Conciliación ante el OSITRAN manteniéndose la posibilidad de conciliar dentro de cada procedimiento administrativo (controversias y reclamos).
- 28.- En cuanto al procedimiento de arbitraje, se establece que las entidades prestadoras podrán someter a arbitraje las controversias relacionadas con derechos disponibles, debiendo previamente existir una declaración del CC, aprobándolo.
- 29.- Mientras no exista un Centro de Arbitraje del OSITRAN, las partes pueden acudir a cualquier centro de arbitraje.
- 30.- OSITRAN aceptará actuar como entidad administradora del procedimiento de solución alternativa de controversia elegido por las partes, siempre que exista convenio conciliatorio o arbitral, manifestado de manera conjunta, concurrente e inequívoca.



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

