



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo



Firmado por:
ZAMBRANO
COPELLO Rosa
Veronica FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/11/2024
19:03:06 -0500

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA

Nº 0076-2024-PD-OSITRAN

Lima, 27 de noviembre de 2024

VISTOS:

El Informe N° 0424-2024-GAU-OSITRAN elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario; el Memorando N° 0441-2024-GAJ-OSITRAN emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica, el Memorando N° 00693-2024-GG-OSITRAN de la Gerencia General; y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias, se crea el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositrán, como organismo público encargado de normar, regular, supervisar, fiscalizar y resolver controversias respecto de los mercados relativos a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público; con la misión de regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores, establece que estos organismos ejercen, entre otras, la función normativa que 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, mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, se aprobó el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositrán, y modificatorias (en adelante, REGO), precisando en su artículo 11 que el Ositrán dicta dentro de su ámbito de competencia reglamentos autónomos, normas que regulen los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Además, en ejercicio de la señalada función, el artículo 13 del mismo texto legal señala que el Ositrán podrá emitir reglamentos y otras normas de carácter general, referidos a otras materias necesarias para el cumplimiento de las funciones asignadas al Ositrán, de acuerdo a la normativa pertinente;

Que, mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán (en adelante, ROF del Ositrán), con el fin de implementar las funciones, instancias y órganos competentes, conforme lo señala el Reglamento General del Ositrán, así como para promover una gestión eficiente, moderna, transparente y con enfoque de procesos y para resultados, cuyas decisiones institucionales sean predecibles;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, en el cual se establecen las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y solución de los reclamos y controversias presentados ante inconvenientes generados en el marco de la explotación de los servicios derivados de las infraestructuras de transporte de uso público;

Que, el Ositrán ha advertido la necesidad de efectuar mejoras en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, las cuales tiene por objeto: (i) la simplificación administrativa del procedimiento de atención de reclamos previsto en el

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan
Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/11/2024 18:49:47 -0500

Visado por: CHOCANO PORTILLO Javier
Eugenio Manuel Jose FAU 20420248645
hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/11/2024 18:27:26 -0500

Visado por: ARRESCURRENAGA
SANTISTEBAN Angela FAU 20420248645
soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/11/2024 18:15:48 -0500



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán y (ii) la adecuación del mismo a las disposiciones vigentes contempladas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

Que, mediante el Informe N° 0424-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario sustenta: (i) la propuesta de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán; (ii) la existencia de una situación de emergencia que amerita ser atendida por la Presidencia del Consejo Directivo, en el marco de lo establecido en el artículo 9, inciso 10 del ROF del Ositrán, y (iii) la necesidad de prepublicación de la citada propuesta para la recepción de comentarios y sugerencias por parte de los interesados;

Que, asimismo, mediante Memorando N° 0441-2024-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica emitió opinión sobre la legalidad de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, considerando que es jurídicamente viable;

Que, por medio del Memorando N° 00693-2024-GG-OSITRAN, la Gerencia General da su conformidad para la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 0048-2023-PD-OSITRAN de fecha 9 de noviembre de 2023, se aprobaron las Disposiciones para la adopción de medidas de emergencia por parte de la Presidencia Ejecutiva del Ositrán, en aplicación del numeral 10 del artículo 9 del ROF del Ositrán, disposiciones aprobadas en razón que a la fecha el Consejo Directivo del Ositrán no cuenta con el quorum necesario para sesionar y adoptar los acuerdos, en el marco de su competencia;

Que, existe una situación de emergencia que se generaría como consecuencia de la falta de aprobación de la modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, lo cual ha sido sustentado en el Informe N° 0424-2024-GAU-OSITRAN de la Gerencia de Atención al Usuario;

Que, luego de revisar el Informe de vistos, la Presidencia Ejecutiva manifiesta su conformidad con los fundamentos y conclusiones del Informe N° 0424-2024-GAU-OSITRAN, el cual constituye parte integrante de la presente Resolución, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;

Que, el numeral 19.1 del artículo 19 del Decreto Supremo N° 009-2024-JUS, Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos (en adelante, Reglamento de Publicidad de los Proyectos Normativos), señala que los proyectos de normas jurídicas de carácter general deben ser publicados en las sedes digitales de las entidades de la Administración Pública a cargo de su elaboración o en otro medio, asegurando su debida difusión y fácil acceso;

Por lo expuesto, sobre la base del Informe N° 0424-2024-GAU-OSITRAN; estando a lo establecido en la Resolución de Presidencia N° 0048-2023-PD-OSITRAN; el numeral 10 del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias; y el numeral 19.1 del artículo 19 del Decreto Supremo N° 009-2024-JUS, Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos;

SE RESUELVE:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Artículo 1.- Disponer la publicación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y su respectiva Exposición de Motivos, en el portal institucional del Ositrán ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositrán), a fin de recibir las opiniones, comentarios y/o sugerencias de la ciudadanía en general; y disponer la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 2.- Otorgar un plazo de quince (15) días calendario, contados desde el día siguiente de efectuada la publicación a que se refiere el artículo anterior, para que los interesados remitan por escrito sus opiniones, comentarios y/o sugerencias en su sede ubicada en Calle Los Negocios N° 182, Surquillo, Lima, o a través de la Mesa de Partes Virtual del Ositrán (Sede Digital <https://ositrán.administracionelectronica.net/SedeDigital/>) o al correo electrónico usuarios@ositrán.gob.pe.

Artículo 3.- Encargar a la Gerencia de Atención al Usuario la sistematización y el análisis de las opiniones, comentarios y/o sugerencias que presenten los interesados a la propuesta de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán a la que se hace referencia en el artículo 1 de la presente Resolución.

Artículo 4.- Dar cuenta al Consejo Directivo de lo dispuesto en la presente resolución, en su siguiente sesión.

Regístrese, comuníquese y publíquese

Firmada por
VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
Presidente del Consejo Directivo
Presidencia Ejecutiva

Visada por
JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO
Gerente General
Gerencia General

Visada por
JAVIER CHOCANO PORTILLO
Jefe de la Gerencia de Asesoría Jurídica
Gerencia de Asesoría Jurídica

Visada por
ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN
Gerente de Atención al Usuario
Gerencia de Atención al Usuario

NT: 2024151488

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL OSITRAN

Artículo Primero.- Modificar los artículos 28, 29, 34, 38, 41 y 56 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, según los siguientes términos:

“Artículo 28.- Cómputo de plazos y término de la distancia

El inicio del cómputo de plazos se realiza conforme a lo dispuesto en el artículo 144 del Texto Único Ordenado de la LPAG.

En los casos que corresponda, se aplicará el término de la distancia previsto en el artículo 146 del Texto Único Ordenado de la LPAG a los plazos establecidos en el presente Reglamento.”

“Artículo 29.- Notificaciones

Toda notificación debe realizarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión del acto administrativo. La notificación debe efectuarse a través las siguientes modalidades:

- a) **Notificación personal:** *La notificación personal se efectúa en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo o en el que éste indique durante el trámite del procedimiento. Durante la notificación se entrega copia del acto administrativo, dejándose constancia de la fecha y hora de entrega en el acta de notificación respectiva, así como de los nombres y apellidos, número de documento legal de identificación y firma de la persona que recibe la notificación.*

La notificación personal se realiza con la persona a ser notificada o con su representante legal y, de no hallarse presente cualquiera de los dos en dicho acto, la notificación podrá efectuarse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de sus nombres y apellidos, número de documento legal de identificación y su relación con el usuario en el acta de notificación.

En caso no se encontrase el usuario u otra persona en el domicilio señalado, el notificador debe dejar un aviso en dicho domicilio indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará una segunda visita para realizar la notificación. Adicionalmente, el aviso debe indicar el número telefónico al cual el usuario se puede comunicar, en caso lo considere, para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación.

Si no fuera posible realizar la notificación personal durante una segunda visita, y dentro del plazo establecido en el presente artículo, se debe proceder con la notificación debajo de la puerta, dejando constancia de ello en un acta, la cual debe consignar la fecha y hora de su realización, así como las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación.

En todos los casos, el notificador debe indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma.

- b) **Notificación por correo electrónico:** *El usuario podrá solicitar que la notificación del acto administrativo referido a su reclamo o recurso se realice a la cuenta de correo electrónico que éste indique al momento de la presentación del reclamo o durante su trámite, siempre que este haya dado su autorización expresa para ello.*

La notificación remitida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.

La notificación por correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida. En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el

acto de notificación vía correo electrónico, se procede a efectuar la notificación personal conforme al literal a) del presente artículo.

Para la notificación por correo electrónico, el órgano resolutorio, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia. La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al usuario una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos u otras actuaciones emitidas en el marco del procedimiento de reclamo, siempre que cuente con la autorización del usuario.

La notificación de los actos administrativos emitidos por el OSITRAN a través de su casilla electrónica se sujeta a lo establecido en la normativa aprobada para tal efecto.

En aquellos aspectos no regulados expresamente en el presente artículo, se aplica lo establecido en el Capítulo III del Título I del Texto Único Ordenado de la LPAG.”

“Artículo 34.- Procedimiento ante la entidad prestadora

El trámite del procedimiento de reclamos se rige por lo dispuesto en este Reglamento. En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente”.

“Artículo 38.- Recepción de reclamos y subsanación de requisitos formales

Efectuada la verificación del cumplimiento de los requisitos del artículo 37, la entidad prestadora recibe el reclamo, registra la fecha y hora de su recepción y le asigna un número de trámite.

En caso el reclamo no cumpla con alguno de los requisitos previstos en el artículo 37, y siempre que dicho incumplimiento no pueda ser subsanado de oficio o de forma inmediata, la entidad prestadora solicita al usuario la subsanación del requisito incumplido, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo.

El usuario debe subsanar el defecto u omisión en el plazo de dos días (2) hábiles, contados desde que le fue comunicado el incumplimiento de alguno de los requisitos previstos en el artículo 37. Mientras esté pendiente la subsanación no se asigna número de trámite al reclamo y se suspende el cómputo de plazos.

Una vez subsanado el defecto u omisión, y siempre que se realice dentro del plazo otorgado al usuario, el cómputo del plazo para la emisión de pronunciamiento por parte de la entidad prestadora se contabiliza a partir del día siguiente de presentada la subsanación.

En caso el usuario no cumpliera con subsanar la observación dentro del plazo otorgado, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndosele, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.”

“Artículo 41.- Plazo de resolución de los reclamos

La entidad prestadora resuelve 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 y Atención de Reclamos del OSITRAN. En los demás casos, los reclamos deben ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo. No obstante, en aquellos reclamos que sean considerados complejos, dicho plazo podrá extenderse mediante decisión motivada hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo.

La resolución de primera instancia debe indicar los recursos impugnatorios que los usuarios pueden interponer contra esta, el órgano ante el cual deben interponerse y el plazo para su presentación.

Si transcurrido el plazo para resolver el reclamo, la entidad prestadora no hubiera emitido pronunciamiento, se aplica el silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución de su pretensión ante las instancias correspondientes.

La entidad prestadora es responsable de supervisar el cumplimiento de su resolución.

El incumplimiento del presente artículo será sancionado conforme con el RIIS.”

“Artículo 56.- Plazo de resolución de la reconsideración

La reconsideración debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibido dicho recurso por parte de la entidad prestadora.

En caso que la entidad prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplica el silencio administrativo positivo.

En caso que el Cuerpo Colegiado Ordinario omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplica el silencio administrativo negativo y, en consecuencia, el impugnante puede interponer un recurso de apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.”

Artículo Segundo.- Modificar el numeral 63.2 del artículo 63 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN, según los siguientes términos:

“Artículo 63.- Incumplimientos de los acuerdos establecidos en las actas de conciliación o las disposiciones de las resoluciones

(...)

“63.2 La entidad prestadora que no cumpla con lo establecido en la resolución emitida por su propio órgano resolutorio respecto del procedimiento de reclamo del Usuario, en el plazo o condiciones establecidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, en el Contrato de Concesión, en la Disposición, en la regulación del OSITRAN o en la Normativa Aplicable, incurrirá en infracción grave”.

Artículo Tercero.- Modificar el literal d) del artículo 15 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, según los siguientes términos:

“Artículo 15.- Información a ser publicada en la web de las entidades prestadoras

(...)

d. El presente Reglamento, el REMA y su propio Reglamento de Acceso y el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.”

Artículo Cuarto.- Derogar el artículo 12, así como la Tercera, Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, así como el numeral 61.4 del artículo 61 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Sobre los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras, aprobados por el OSITRAN

Dejar sin efecto los reglamentos de atención de reclamos de las entidades prestadoras, aprobados por el OSITRAN.

Segunda.- Sobre las solicitudes en trámite de aprobación y/o modificación de los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras

Dejar sin efecto el trámite iniciado a las solicitudes de aprobación y/o modificación de los reglamentos de atención de reclamos de las entidades prestadoras.

Tercera.- Sobre la difusión de los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras en sus páginas web

Las entidades prestadoras deben retirar la información difundida en sus páginas web relacionada a los reglamentos de atención de reclamos propios aprobados por el OSITRAN, así como toda referencia a dichos reglamentos, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución.

Cuarta.- Vigencia

La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN), en el cual se establecen las normas y los procedimientos administrativos que rigen la atención y solución de los reclamos y controversias presentados ante inconvenientes generados en el marco de la explotación de los servicios derivados de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia del OSITRAN.

En esa línea, atendiendo al tiempo transcurrido desde la entrada en vigencia del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, se advierte la existencia de disposiciones normativas con rango de ley, las cuales han incorporado nuevas regulaciones sobre aspectos concernientes a los procedimientos administrativos, entre los que se encuentra el procedimiento de reclamo, identificándose así la necesidad de efectuar la actualización del citado Reglamento, a fin de adecuar su contenido a lo previsto en la normativa vigente.

Bajo esa premisa, el OSITRAN ha advertido la necesidad de efectuar mejoras en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, las cuales tienen por objeto (i) la simplificación administrativa del procedimiento de atención de reclamos previsto en el citado Reglamento y (ii) la adecuación del mismo a las disposiciones vigentes contempladas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹ (TUO de la LPAG), en lo referido al plazo de notificación, las modalidades de notificación, las reglas aplicables a la subsanación de reclamos, el cómputo del plazo para resolver reclamos y el plazo de resolución de los recursos de reconsideración.

En ese sentido, el proyecto propone la modificación de los siguientes aspectos:

- **Sobre la obligación de las entidades prestadoras de contar con un Reglamento de Reclamos propio (Artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

El numeral 1.13 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG establece el principio de simplicidad, el cual prevé que los trámites establecidos por la autoridad administrativa deben ser sencillos, eliminando toda complejidad innecesaria; a fin de reducir costos en los que podrían incurrir los administrados.

Por su parte, el artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece como obligación a cargo de las entidades prestadoras que éstas cuenten con un Reglamento de Atención de Reclamos propio, el cual debe cumplir con un contenido mínimo conforme a lo exigido en el citado artículo.

No obstante, dichos reglamentos replican el trámite del procedimiento estipulado en la normativa del OSITRAN, conteniendo las consideraciones generales, las etapas, plazos, instancias y recursos impugnatorios contemplados en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, por lo que, de suprimirse la obligación de que las entidades prestadoras cuenten con reglamentos de reclamo propios, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN puede mantenerse como único documento normativo que rija la atención de reclamos de usuarios.

En ese sentido, a fin de evitar la duplicidad de dispositivos normativos, así como la confusión en los usuarios respecto de qué documento normativo resulta aplicable para la atención y resolución de su reclamo en función de la infraestructura de transporte de uso público que utilicen, y en observancia del principio de simplicidad previsto en el TUO de la LPAG, se propone:

- (i) Derogar la obligación contenida en el artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN referida a que las entidades prestadoras cuenten con un reglamento de reclamos propio.

¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

- (ii) Derogar las disposiciones contenidas en la Tercera, Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, al encontrarse relacionadas con la obligación de que las entidades prestadoras cuenten con reglamentos de reclamos propios.
- (iii) Derogar el numeral 61.4 del artículo 61 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución N° 009-2018-CD-OSITRAN (en adelante, RIIS), al encontrarse igualmente relacionado con la obligación de las entidades prestadoras de contar con reglamentos de reclamos propios.
- (iv) Modificar la referencia efectuada al Reglamento de Atención de Reclamos propio de las entidades prestadoras en el primer, segundo y tercer párrafo del artículo 34 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
- (v) Modificar el numeral 63.2 del artículo 63 del citado RIIS, suprimiendo la mención al Reglamento de Atención de Reclamos propio de las entidades prestadoras, a fin de mantener una adecuada concordancia entre la obligatoriedad de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN y los incumplimientos tipificados como infracciones en los que pueden incurrir las entidades prestadoras.
- (vi) Modificar el literal d) del artículo 15 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, suprimiendo la mención a la obligación de publicar en sus páginas web, los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras aprobados por el OSITRAN.

Sobre la notificación de los actos administrativos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo (Artículos 28 y 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)

El artículo 24 del TUO de la LPAG señala de forma expresa que toda notificación deberá realizarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la emisión del acto que se notifique; entendiéndose los días como hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 144 del citado dispositivo normativo.

Sin embargo, el artículo 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN no regula el plazo dentro del cual debe efectuarse la notificación de las resoluciones emitidas en el marco de un procedimiento de reclamo.

Asimismo, el citado artículo 29 reconoce únicamente la posibilidad de efectuar notificaciones personales y mediante correo electrónico como formas de realización de dicho acto procedimental, indicándose que, en aquellos aspectos no regulados expresamente, se aplicará lo establecido en el TUO de la LPAG.

A su vez, el artículo 28 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN hace referencia a determinados artículos del TUO de la LPAG cuya numeración ha sido modificada.

En ese sentido, se advierte la necesidad de adecuar dichos artículos a lo previsto en el TUO de la LPAG, por lo que se propone modificar:

- El artículo 28 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a efectos de incorporar la referencia correcta a los actuales artículos 144 y 146 del TUO de la LPAG, referidos al cómputo de plazo y al término de la distancia.
- El artículo 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, a efectos de incorporar de manera expresa el plazo en el cual se deben realizar las notificaciones y las modalidades a ser empleadas en dicho acto, a fin de llevar a cabo la notificación de los pronunciamientos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo en concordancia con lo previsto en el TUO de la LPAG.

- **Sobre las reglas aplicables para la subsanación de reclamos presentados (Artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

El artículo 37 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN prevé la existencia de requisitos que deben ser cumplidos por los usuarios al momento de presentar un reclamo, a efectos de que las entidades prestadoras procedan a otorgarle el trámite respectivo.

Adicionalmente, el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN prevé que, ante la falta de presentación de algún requisito formal exigido para la tramitación de reclamos, la entidad prestadora otorgue un plazo de dos (2) días hábiles al usuario para que este subsane dicha inobservancia a efectos de poder admitir a trámite su reclamo, previéndose en su último párrafo que, en caso el usuario subsane dicho error u omisión, el plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de su recepción por parte de la instancia encargada de resolver el mismo.

Por su parte, el artículo 136 del TUO de la LPAG ha regulado las reglas a ser aplicadas en aquellos casos en los cuales existan observaciones a la documentación presentada por el administrado, en el marco de un procedimiento administrativo.

Asimismo, el numeral 142.1 del artículo 142 del TUO de la LPAG establece que los plazos para la emisión de pronunciamientos enmarcados en un procedimiento administrativo -como el de reclamo- se contabilizan a partir del día siguiente de presentada la respectiva solicitud, salvo en los casos que se haya advertido alguna observación vinculada con el incumplimiento de requisitos formales, previéndose que, en dicho caso, el plazo para emitir pronunciamiento se contabilizará desde que se haya efectuado la subsanación correspondiente.

En ese sentido, a fin de precisar las reglas aplicables a la subsanación de observaciones en el marco del procedimiento de reclamo, se propone modificar el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, estableciéndose lo siguiente:

- (i) El usuario cuenta con un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar el defecto u omisión identificada y comunicada por la autoridad administrativa.
- (ii) Mientras esté pendiente la subsanación, no se asigna número de trámite al reclamo, ni procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni este será remitido a la instancia encargada de su resolución.
- (iii) Asimismo, una vez realizada la subsanación debidamente y siempre que esta se realice dentro del plazo otorgado al reclamante, los plazos para la emisión de pronunciamiento de las entidades prestadoras se contabilizarán a partir del día siguiente de la fecha en la que el administrado haya cumplido con subsanar las observaciones.

- **Sobre el inicio del cómputo de plazo para la resolución de reclamos (Artículo 41 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

El artículo 142 del TUO de la LPAG prevé que, en los procedimientos administrativos, los plazos para la emisión del pronunciamiento por parte de las entidades se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud.

Asimismo, el artículo 145 del TUO de la LPAG prevé que toda mención a “días” dentro de un procedimiento administrativo, se entenderá como días hábiles.

Por su parte, el artículo 41 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN señala que los reclamos de usuarios deben ser resueltos por la entidad prestadora en un plazo máximo de quince (15) días, y que dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada, en aquellos reclamos que sean considerados complejos.

En esa línea, se advierte que el citado artículo no precisa de forma clara y expresa el inicio del cómputo de los plazos antes señalados, a efectos de que las entidades prestadoras resuelvan los reclamos presentados por los usuarios en primera instancia administrativa. Asimismo, dicho artículo no indica si los referidos plazos obedecen a días calendario o hábiles.

Bajo ese contexto, se propone modificar el artículo 41 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, con la finalidad de dotar de mayor claridad a las disposiciones de dicho dispositivo normativo en lo referente al inicio del cómputo del plazo para la resolución de los reclamos de los usuarios, precisándose que:

- (i) El plazo para resolver el reclamo (sea de quince 15 o 30 días en casos complejos) se contabiliza en días hábiles.
- (ii) El cómputo del plazo para resolver el reclamo se inicia a partir del día siguiente de la fecha de presentación del reclamo ante la entidad prestadora.

- **Sobre el plazo para la resolución de recursos de reconsideración (Artículo 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

El artículo 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece que los recursos de reconsideración deberán ser resueltos dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite. No obstante, mediante Ley N° 31603, publicada el 5 de noviembre de 2022 en el diario oficial "El Peruano", se modificó el artículo 207 de la LPAG, a fin de reducir el plazo para resolver el recurso de reconsideración, estableciéndose que el plazo máximo de resolución de un recurso de reconsideración es de quince (15) días hábiles.

Por tal motivo, se propone adecuar el artículo 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a lo previsto en el artículo 207 de la LPAG, estableciéndose que el plazo de resolución de los recursos de reconsideración es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibido el recurso por parte de las entidades prestadoras.

➤ **Prepublicación de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

El artículo 15 del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM (en adelante, REGO), indica que constituye un requisito para la aprobación y modificación de los reglamentos, normas y regulaciones de alcance general que dicte el OSITRAN, la publicación previa de sus respectivos proyectos en el diario oficial El Peruano, en el portal institucional o algún otro medio que garantice su difusión, con el fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados.

Por su parte, el numeral 19.1 del artículo 19 del Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos (en adelante, Reglamento de Publicidad de los Proyectos Normativos), aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2024-JUS, señala que los proyectos de normas jurídicas de carácter general deben ser publicados en las sedes digitales de las entidades de la Administración Pública a cargo de su elaboración o en otro medio, asegurando su debida difusión y fácil acceso.

Asimismo, el numeral 21.1 del artículo 21 del citado Reglamento prevé que la publicación de un proyecto normativo se aprueba -entre otros- mediante resolución del titular de la entidad de la Administración Pública, la cual se publica en el diario oficial; indicando que el proyecto normativo y la exposición de motivos se publican en la sede digital de la entidad de la Administración Pública.

Por lo tanto, siendo que el Reglamento de Reclamos del OSITRAN constituye una norma de carácter general que establece las disposiciones que rigen la atención y solución de los reclamos y controversias presentados; resulta necesario la prepublicación de proyecto de modificación del citado Reglamento, otorgándose un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del

día siguiente de la publicación del referido proyecto en el diario oficial El Peruano, con la finalidad de recibir comentarios y sugerencias por parte de los interesados.

➤ **Necesidad de realizar o no un Análisis de Calidad Regulatoria - ACR**

De acuerdo con lo manifestado por la Gerencia de Asesoría Jurídica del OSITRAN mediante Memorando N° 0023-2024-GAJ-OSITRAN respecto al Análisis de Calidad Regulatoria, el proyecto de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN no establece como parte de su contenido nuevos procedimientos, requisitos, exigencias u obligaciones a los administrados que participen en el procedimiento de reclamos bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, que impliquen alguna variación de costos a su cargo; por lo que el referido proyecto no requiere la ejecución de un Análisis de Calidad Regulatoria.

➤ **Necesidad de efectuar o no un Análisis de Impacto Regulatorio - RIA**

En lo que concierne a la aplicación del Manual de Análisis de Impacto Regulatorio del OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2017-CD-OSITRAN y el Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante, aprobado por Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, la necesidad de modificar el Reglamento de Reclamos del OSITRAN no se origina en algún problema público; por el contrario, tiene por objeto (i) la simplificación administrativa a través de la eliminación de la duplicidad de dispositivos normativos para la atención de reclamos de usuarios, así como (ii) la adecuación de dicho reglamento al TUO de la LPAG, norma que es de cumplimiento imperativo; por lo que, en el presente caso, el proyecto de modificación no requiere del Análisis RIA.

➤ **Análisis costo beneficio del proyecto de modificación normativa**

La propuesta de modificación al Reglamento de Reclamos del OSITRAN referida a suprimir la obligación de contar con un reglamento de atención de reclamos propio por parte de las entidades prestadoras, coadyuva a reducir costos tanto para las Entidades Prestadoras como para el OSITRAN al eliminar el trámite de aprobación de dichos reglamentos, así como la duplicidad de dispositivos normativos, facilitando así el manejo de un único dispositivo normativo de aplicación general para la atención de reclamos.

Adicionalmente, La adecuación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a lo establecido en el TUO de la LPAG, en lo referido al plazo de notificación, las modalidades de notificación, las reglas aplicables a la subsanación de reclamos, el cómputo del plazo para resolver reclamos y el plazo de resolución de recursos de reconsideración no representa costos en su implementación, toda vez que constituye una adecuación al marco normativo vigente, que beneficia a los usuarios y a las entidades prestadoras permitiéndoles conocer con mayor claridad las disposiciones procedimentales que regulan el trámite para la atención de los reclamos.

➤ **Análisis del estado actual de la situación de emergencia**

A la fecha, el Consejo Directivo del OSITRAN -órgano competente para el ejercicio de la función normativa- no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum de asistencia, participación requerida para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado; motivo por el cual la presente modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN no puede ser sometida materialmente para la aprobación del Consejo Directivo.

Dicha imposibilidad genera una situación de emergencia para este Organismo Regulator que vendría poniendo en riesgo la adecuada y oportuna tramitación de los reclamos interpuestos por los usuarios ante las entidades prestadoras, en tanto que, a la fecha, se presenta una duplicidad de dispositivos normativos que podría generar confusión en los usuarios respecto de qué documento normativo resulta aplicable para la atención y resolución de sus reclamos en función de la infraestructura de transporte de uso público que utilizan, así como una falta adecuación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a disposiciones contenidas en el TUO de la LPAG.

En consecuencia, atendiendo a la imposibilidad fáctica para sesionar del Consejo Directivo, así como a la situación de emergencia identificada, se presenta una situación excepcional que ameritaría la intervención de la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN, siendo

necesario someter a su consideración la prepublicación de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, a fin de recibir los comentarios y sugerencias por parte de los interesados.