Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 019-2011-CD-OSITRAN

(SEPARATA ESPECIAL)

CONCORDANCIAS

Lima, 06 de junio de 2011

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

VISTOS:

El Informe Nº 022-11-GAL-OSITRAN, el Proyecto del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN" y su Exposición de Motivos.

CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3 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 de la citada Ley 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, asimismo, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (en lo sucesivo, la LOR), 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 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, el artículo 2 del Reglamento de la Ley Nº 27332, aprobado por Decreto Supremo Nº 042-2005-PCM, prescribe que la función normativa general de los organismos reguladores es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo de dichos organismos;

Que, el literal b) del artículo 24 del Reglamento General del OSITRAN (en adelante, el REGO), aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM y modificado mediante los Decretos Supremos Nº 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 sus órganos, incluyendo los reglamentos de reclamos de usuarios, de solución de controversias;

Que, el literal e) del numeral 3.1 del artículo 3 de la LOR establece que el OSITRAN como organismo regulador tiene las función de solución de controversias, 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. Por su parte, en el literal f) del mismo dispositivo normativo se señala como otra de las funciones de los organismos reguladores la de resolver los reclamos de los usuarios;

Que, el artículo 46 del REGO señala, entre otras cosas, 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 una de éstas y un usuario;

Que, el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias actualmente vigente, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 002-2004-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 2004 y modificado mediante la Resolución de Consejo Directivo Nº 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, 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 hayan sido publicados en el Diario Oficial “El Peruano” o en algún otro medio que garantice su debida difusión, con el fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados, los mismos que no tendrán carácter vinculante, ni darán lugar al inicio de un procedimiento administrativo;

Que, con fecha 29 de marzo de 2011 se publicó el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, concediéndose un plazo de quince (15) días calendarios para que legítimos interesados formulen sus observaciones y comentarios al referido proyecto;

Que, con fecha 13 de abril de 2011 se realizó la Audiencia Pública para exponer los fundamentos y absolver las inquietudes del público en general respecto del proyecto publicado.

Que, habiendo evaluado los comentarios y observaciones presentados por los interesados dentro del plazo legal vigente; el Consejo Directivo de conformidad con lo establecido en el literal a), del artículo 12 de la Ley Nº 26917, con el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 27332 y con el artículo 22 del REGO;

Que, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Nº 390, de fecha 06 de junio de 2011;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, que forma parte integrante de la presente Resolución y que entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”. **(*)**

(*) De conformidad con el Artículo 1 de la Resolución Nº 0016-2022-CD-OSITRAN, publicada el 09 mayo 2022, se dispone aprobar la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios - Concesión del Tramo Vial Inambari - Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú - Brasil (Tramo 4: Inambari - Azángaro), en los términos señalados en el Informe N° 0080-2022-GAU-OSITRAN.

(*) De conformidad con el Artículo 1 de la Resolución Nº 0019-2022-CD-OSITRAN, publicada el 22 mayo 2022, se dispone aprobar la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A., en los términos señalados en el Informe N°090-2022-GAU-OSITRAN.

Artículo Segundo.- Derogar las Resoluciones de Consejo Directivo Nº 002-2004-CD-OSITRAN y 076-2006-CD-OSITRAN.

Artículo Tercero.- Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales difunda en la página web de OSITRAN, el contenido del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, su exposición de motivos, el Informe Nº 022-11-GAL-OSITRAN y la matriz que recoge los comentarios presentados por los legítimos interesados durante el periodo de consulta.

Comuníquese, publíquese y archívese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE

Presidente del Consejo Directivo

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I.- Antecedentes y Justificación

La Ley Nº 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 infraestuctura 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 la ITUP.

Asimismo, en la Ley Nº 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 Nº 002-2004-CD-OSITRAN y modificado a través de la Resolución Nº 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 se 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 finales 2, que se encuentran bajo la competencia y protección del OSITRAN.

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 finales [3].

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 Consumidor [4] (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 Nº 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 de Reclamos y Controversias

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

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 la ITUP.

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.- Se recogen los principios que rigen los procedimientos de reclamos y controversias.

8.- Se precisa 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 prevé 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 especifica que el pronunciamiento del TSC pone fin a la instancia administrativa y 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 en que las Entidades Prestadoras deben registrar los reclamos.

14.- 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 a través del libro de reclamos, vía teléfonica, correo electrónico y por la página web de la Entidad Prestadora correspondiente. Asimismo, OSITRAN también podrá recibir a través de su página web los reclamos de los usuarios y los derivará 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 los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TSC.

17.- En cuanto a la actividad probatoria, 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 prevé 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, 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 especifica 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 LPAG, 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, se sustente en una nulidad, 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).

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.

III.- Comentarios de los interesados acogidos en el Reglamento de Reclamos y Controversias

Analizados los comentarios de los interesados, los principales cambios al Reglamento de Reclamos y Controversias son los siguientes:

1. Se agregan los principios de buena fe en los procedimientos, responsabilidad y eliminación de exigencias costosas.

2. El término "tercero interesado" es cambiado por el de "tercero coadyuvante".

3. Se establece un plazo de subsanación de los reclamos y controversias de acuerdo con el artículo 165 de la LPAG.

4. El tiempo de conservación de los expedientes se modifica de cinco a cuatro años.

5. Se establece que el TSC es el órgano competente para admitir los recursos de apelación.

6. Se precisa que cuando opera el silencio administrativo negativo, los órganos administrativos pierden competencia para pronunciarse.

7. Se recoge la carga dinámica respecto de los servicios prestados por las Entidades Prestadoras. Esto significa que estas tienen la obligación de probar que el servicio se brindó de manera idónea y conforme con las normas que lo rigen.

8. Se recoge la posibilidad de reclamar utilizando el Libro de Reclamos, dando cumplimiento al Código del Consumidor.

REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN

CONTENIDO

TITULO I : DE LAS DISPOSICIONES GENERALES
(*) NOTA SPIJ

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

TÍTULO 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 del 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 órgano competente 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, distinta a una Controversia, 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 del OSITRAN.

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

Artículo 2.- 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.

c) Las controversias entre Entidades Prestadoras o entre éstas y los usuarios intermedios;

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 3.- 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 LPAG. En los procedimientos de reclamos de usuarios bajo la protección del Código del Consumidor, aplican los principios recogidos tanto en el artículo 2 y 64 de dicho dispositivo normativo.

Además de lo expresado, resultan aplicables especialmente los siguientes principios:

BUENA FE EN LOS PROCEDIMIENTOS: Las partes intervinientes en un procedimiento regulados en el presente Reglamento realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

CELERIDAD: 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. En caso de que el reclamo no sea resuelto por la entidad prestadora dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante.

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.

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.

RESPONSABILIDAD.- Los órganos competentes a cargo de la tramitación de los reclamos presentados por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten.

ELIMINACIÓN DE EXIGENCIAS COSTOSAS: No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad prestadora que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.

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.

TÍTULO II

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

CAPÍTULO I

Sujetos en los Procedimientos

Artículo 4.- 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 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 y, en el caso de involucrarse intereses colectivos, la debida representatividad del tercero administrado para actuar en defensa de tales intereses. 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.

Se consideran terceros coadyuvantes a aquellas personas 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 la etapa de actuación probatoria si lo hubiera o en su defecto, hasta cinco días antes de la audiencia de vista de la causa. 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.

CAPÍTULO 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 numeral 1 del artículo 2 del presente Reglamento, 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

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 numeral 1 del artículo 2.

Los Cuerpos Colegiados pueden ser permanentes o ad-hoc, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 58 del REGO, y sesionan con la asistencia de al menos dos (2) 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 resolutivos de primera instancia:

1.- Admitir directamente o a través de la Secretaría Técnica, en el caso de Cuerpos Colegiados, los reclamos o controversias presentados cumpliendo las formalidades de ley 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 del presente Reglamento, 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 presente Reglamento y en los reglamentos de reclamos particulares de las Entidades Prestadoras;

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,

10.- Resolver y declarar la procedencia o improcedencia de las reconsideraciones que se presenten;

11.- Elevar el expediente a la instancia correspondiente en caso de apelación 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 del OSITRAN

Artículo 10.- 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, declara su admisión y 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 numerales 2) al 7) así como en el 12) y 13) del artículo precedente.

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

1.- Resolver las apelaciones de medidas cautelares, de conformidad con lo previsto en el artículo 226 de la LPAG.

2.- Dictar medidas cautelares, de oficio o a pedido de parte.

3.- Solicitar a la administración se publiquen los precedentes de observancia obligatoria.

4.- 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 11.- Secretarías técnicas

Los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias del 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.

Los Secretarios Técnicos son designados por el Presidente del Consejo Directivo del OSITRAN.

Son atribuciones y deberes de la Secretaría Técnica:

1.- En caso sea delegado por el órgano resolutivo, determinar la admisibilidad de las controversias o apelaciones que se presenten en aplicación de los literales c) y d) del numeral 1 del artículo 2 del presente Reglamento, o del recurso de queja y determinar su elevación al órgano superior cuando corresponda;

2.- Por delegación del órgano resolutivo, determinar la admisibilidad de los recursos impugnativos, concederlos y cuando corresponda, determinar su elevación al órgano superior;

3.- Realizar 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 resolutivo;

7.- Por encargo del órgano resolutivo, 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 resolutivo;

10.- Por encargo del órgano resolutivo, 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;

15.- Canalizar el apoyo administrativo que requiera el órgano resolutivo, 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 resolutivo, ejercer las facultades de investigación a las que se refieren los artículos 66 y 67 del REGO 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 12.- 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 Atención 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.***(*)**

(*) Inciso rectificado por el Artículo 1 de la Resolución Nº 034-2011-CD-OSITRAN, publicada el 03 septiembre 2011**, cuyo texto es el siguiente:**

"** 5.- El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que de manera ordinaria no podrá ser mayor de tres (3) días.**"

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

(*) Artículo derogado por el Artículo 4 de la Resolución Nº 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 marzo 2025.

Artículo 13.- Plazo de Conservación del expediente

Los órganos resolutivos, a través de sus dependencias o la Secretaría Técnica respectiva, según corresponda, deberán conservar los expedientes por un plazo no inferior a cuatro (4) 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 hábiles 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 y la materia del reclamo. 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, dentro de un plazo mínimo de tres (3) días si es que se solicita por escrito o en el mismo momento del pedido si es que se trata de una acción de supervisión.

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 RIS.

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 deben ser fácilmente ubicables por el público, debiendo existir la debida señalización que la identifique como el área que resuelve los reclamos.

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 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 17.- 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, recursos y quejas;

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 numeral 3 del presente artículo.

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.

3.- Los formularios o formatos, 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 LPAG y el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Los reglamentos estarán disponibles para consulta en las dependencias de atención al público de la respectiva Entidad Prestadora, así como en su página web según lo indicado en el numeral siguiente, situación que debe ser informada de manera clara y oportuna los usuarios.

4.- Adicionalmente, en la página web deberá incorporarse el presente Reglamento, el Reglamento de Reclamos de la Entidad y un flujograma 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 RIS.

TÍTULO 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.

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 REGO. 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 del 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, el órgano resolutivo correspondiente podrá resolver 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.

Artículo 22.- Audiencia de Informe oral

En el plazo indicado en el procedimiento correspondiente, tendrá lugar la audiencia del informe oral, en la que las partes expresarán sus conclusiones finales de manera oral 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 a todas las partes intervinientes con una antelación no menor a tres (3) días hábiles de su realización.

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.**(*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo Primero de la Resolución N° 0042-2020-CD-OSITRAN, publicada el 27 julio 2020**, cuyo texto es el siguiente:**

“ Artículo 22.- Audiencia de Informe oral

En el plazo indicado en el procedimiento correspondiente, podrá tener lugar la audiencia del informe oral, en la que las partes podrán expresar sus conclusiones finales de manera oral a los miembros del órgano resolutivo encargado. De ser concedido el informe oral, este podrá ser realizado de manera presencial o por medios virtuales.

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. De ser concedida por la Entidad Prestadora, la citación a la audiencia oral deberá ser notificada a todas las partes intervinientes con una antelación no menor a tres (3) días hábiles de su realización.

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.**"**

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, citándoseles 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 en la sesión inmediata, 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 resolutivo, 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.

Artículo 25.- Motivación de las resoluciones

Las resoluciones expedidas por el órgano resolutivo, 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 resolutivo, podrán estar acompañadas de un informe técnico-legal el cual hará parte del expediente. La existencia de dicho informe se mencionará en la resolución.

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. También en cualquier momento del trámite cuando se aprecie un error material o aritmético se podrá solicitar la rectificación de una Resolución 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 artículo 135 de la LPAG.***(*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo 1 de la Resolución Nº 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 marzo 2025, cuyo texto es el siguiente:

"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

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.

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 LPAG.***(*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo 1 de la Resolución Nº 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 marzo 2025, cuyo texto es el siguiente:

"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 resolutivo, 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 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 resolutivo 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. No obstante, en el caso de que el reclamo involucrase la suspensión del cobro de una contraprestación del Usuario, si dicho reclamo hubiera sido declarado infundado, improcedente o inadmisible mediante resolución firme, el reclamante estará obligado a pagar los intereses moratorios devengados diariamente desde la presentación del reclamo respectivo. Para estos casos, se entiende que los intereses se han devengado de manera automática a partir de la fecha de presentación del reclamo.

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.

4. En los casos previstos en el inciso precedente, si el usuario solicita tener acceso al expediente, el órgano resolutivo 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 resolutivo 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 resolutivo 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.

CAPÍTULO 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, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 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, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora 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. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.

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 que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.

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 responsabilidad de las Entidades Prestadoras.

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 Atención de reclamos de usuarios de la entidad prestadora, aprobado por OSITRAN.

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.

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 modificado por el Artículo 1 de la Resolución Nº 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 marzo 2025, cuyo texto es el siguiente:

"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 35.- Vía previa obligatoria

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, utilizando el libro de reclamos, 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 la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento. Este plazo comenzará a computarse desde el día en que la Entidad Prestadora reciba el reclamo por parte del OSITRAN

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;

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 su huella digital;

i) Copia simple del documento que acredite la representación;

Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

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. No obstante lo acotado, la Entidad Prestadora, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido.

El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos días (2) hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

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

El plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de recepción del reclamo por dicha instancia. **(*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo 1 de la Resolución Nº 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 marzo 2025, cuyo texto es el siguiente:

"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, la entidad prestadora solicita al usuario la subsanación del requisito incumplido, dentro de los dos (2) días 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 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 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, salvo lo previsto en el artículo 38 del presente Reglamento. 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, en los lugares y dentro del horario previstos por la Entidad Prestadora;

c) Expedir a costo del interesado, copias simples o certificadas de determinadas piezas del expediente o del conjunto del mismo, cuando se soliciten. El plazo para cumplir con este pedido es de dos (2) días hábiles, salvo que por las circunstancias del caso se pueda atenderse de manera inmediata.

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 resolutivo 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;

d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto

e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en al artículo 36 del presente Reglamento; y,

f) Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 33 del presente Reglamento.

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.***(*)**

(*) Párrafo rectificado por el Artículo 1 de la Resolución Nº 034-2011-CD-OSITRAN, publicada el 03 septiembre 2011**, cuyo texto es el siguiente:**

"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, 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 resolutivos 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 competencia, 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.

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

*El incumplimiento del presente artículo será sancionado conforme con el RIS.***(*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo 1 de la Resolución Nº 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 marzo 2025, cuyo texto es el siguiente:

"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 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 numeral 1 del artículo 2 del presente Reglamento.

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 resolutiva exclusiva de OSITRAN no incluidos en los literales a), b) y c) del numeral 1 del artículo 2 del presente Reglamento.

Artículo 44.- Materia de las controversias previstas en el literal c) del numeral 1 del artículo 2

En el marco del literal c) del numeral 1 del artículo 2 del presente Reglamento 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.

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 numeral 1 del artículo 2

En el marco del literal d) del numeral 1 del artículo 2 del presente Reglamento 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 resolutivo 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 resolutivo 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;

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 anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante, la Secretaría Técnica dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido.

El administrado tiene dos días (2) hábiles para subsanar. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el escrito que pretende iniciar el procedimiento de controversias, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

Cumplido con los requisitos la controversia deberá ser admitida por la instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos días siguientes.

Los plazos correrán 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 resolutivo 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 artículo 51 del presente Reglamento.

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 artículo 51 del presente Reglamento sin que se produzca la contestación, se dará por contestada en rebeldía y continuará el trámite.

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 resolutivo, 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 resolutivo 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 de la LPAG; 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 será declarada por el Cuerpo Colegiado competente una vez verificado el cumplimiento de los requisitos del artículo 47 del presente Reglamento. 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.

La audiencia oral se realizará no antes de cinco (5) días y no más tarde de de los quince (15) días de la notificación de la citación a ésta.

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 RIS.

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.

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 modificado por el Artículo 1 de la Resolución Nº 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 marzo 2025, cuyo texto es el siguiente:

"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 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 numeral 1 del artículo 2 y en los artículos 33, 44 y 45 del presente Reglamento.

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 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, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.

Artículo 60.- Procedimiento y plazos aplicables

Para el caso de controversias, una vez recibida la apelación junto con el expediente, Tribunal de Solución de Controversias determinará la admisión dentro de los quince (15) días.

Admitido el recurso, para el caso del procedimiento de controversias, se ordenará el traslado del este 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 a la fecha de su realización y la solicitud de informe oral deberá presentarse con una anticipación no menor a tres (3) días a la fecha de su realización.

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:

a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

c) Integrar la resolución apelada; y,

*d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda.***(*)**

(*) Artículo modificado por el Artículo Primero de la Resolución N° 0042-2020-CD-OSITRAN, publicada el 27 julio 2020**, cuyo texto es el siguiente:**

" Artículo 60.- Procedimiento y plazos aplicables

Para el caso de controversias, una vez recibida la apelación junto con el expediente, Tribunal de Solución de Controversias determinará la admisión dentro de los quince (15) días.

Admitido el recurso, para el caso del procedimiento de controversias, se ordenará el traslado del este 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 a la fecha de su realización y de ser el caso, la solicitud de informe oral deberá presentarse con una anticipación no menor a tres (3) días a la fecha de su realización, la cual será concedida por el Tribunal de Solución de Controversias de considerar oportuno y necesario contar con elementos de juicio adicionales para la emisión de su pronunciamiento; caso contrario, procederá a resolver la apelación con los medios probatorios presentados por las partes a lo largo del procedimiento.

Las partes podrán presentar sus alegatos finales por escrito hasta tres (3) días después de haberse producido la vista de la causa o 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:

a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

c) Integrar la resolución apelada; y,

d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda."

Artículo 61.- 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.

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 RIS.

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 RIS.

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.

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.

TÍTULO 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.

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 67.- 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 68.- 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 Atención 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.***(*)**

(*) Disposición modificada por el Artículo 2 de la Resolución Nº 034-2011-CD-OSITRAN, publicada el 03 septiembre 2011**, cuyo texto es el siguiente:**

"TERCERA

*Las entidades Prestadoras que entren en operación, deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir del inicio de sus operaciones.***"(*)**

(*) Disposición derogada por el Artículo 4 de la Resolución Nº 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 marzo 2025.

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 publicación de este

*, 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.***(*)**

(*) Disposición modificada por el Artículo 2 de la Resolución Nº 034-2011-CD-OSITRAN, publicada el 03 septiembre 2011**, cuyo texto es el siguiente:**

"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 publicación de este Reglamento.***"(*)**

(*) Disposición derogada por el Artículo 4 de la Resolución Nº 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 marzo 2025.

"QUINTA

En coordinación con la Gerencia de Asesoría Legal, la Gerencia de Supervisión regulará:

a) El procedimiento de aprobación de los "Proyectos de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentados por las Entidades Prestadoras, a fin de asegurar la participación de los usuarios e interesados conforme a las disposiciones contenidas en el D.S. Nº 001-2009-JUS.

*b) El procedimiento de aprobación de los proyectos de adecuación a la presente norma de los Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras.***"(*)(**)**

(*) Disposición incluida por el Artículo 3 de la Resolución Nº 034-2011-CD-OSITRAN, publicada el 03 septiembre 2011.

(**) Disposición derogada por el Artículo 4 de la Resolución Nº 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 marzo 2025.

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 CONCESIÓN: 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 Nº 27943; y las empresas que realizan actividades de utilización total o parcial de infraestructura de transporte de uso público, en calidad de 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 PUBLICO: 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 Nº 003-2004-MTC.

LPAG: Ley Nº 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.

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

SECRETARÍAS 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 resolutivo

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 ejemplos de 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

CONCORDANCIAS A LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 019-2011-CD-OSITRAN

R. Nº 042-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por APM Terminals Callao S.A.)

R. N° 050-2011-CD-OSITRAN ("Reglamento de atención y solución de Reclamos de Usuarios de Lima Airport Partners S.R.L.")

R. N° 051-2011-CD-OSITRAN ("Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú - ADP) R. N° 052-2011-CD-OSITRAN ("Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú - S.A.") R. N° 053-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.") R. Nº 054-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Ferrocarril Trasandino S.A.)

R. N° 059-2011-CD-OSITRAN ("Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios
de la Entidad Prestadora: Concesión Canchaque S.A.")

R. Nº 058-2011-CD-OSITRAN ("Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Autopista el Norte S.A.C")

R.Nº 060-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Ferrovías Central Andina S.A.)

R. Nº 061-2011-CD-OSITRAN ("Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Empresa Nacional de Puertos - ENAPU S.A.")

R. Nº 062-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria IIRSA Norte S.A. - IIRSA NORTE)

R. Nº 064-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A - COVIPERÚ)

R. Nº 065-2011-CD (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A - CORPAC)

R. Nº 063-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora SURVIAL S.A.) R.Nº 067-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora Concesionaria Vial del Sol S.A. - COVISOL) R. Nº 070-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Empresa Concesionaria DP World Callao S.R.L. - DPWC) R. Nº 072-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. - TPEP) R.Nº 068-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora Concesionaria Vial del Sur S.A.-COVISUR) R. Nº 069-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora Concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A - TISUR)

R.Nº 071-2011-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Empresa Concesionaria NORVIAL S.A.)

R.Nº 012-2012-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: "Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 3 S.A.")

R.Nº 017-2012-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: INTERSUR CONCESIONES S.A.)

R. Nº 027-2012-CD-OSITRAN (Aprueban Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora GYM Ferrovias S.A.)

Nº 030-2012-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora Concesionaria Interoceanica Sur Tramo 2 S.A.)

R.Nº 027-2013-CD-OSIRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: "Concesionaria Peruana de Vías (COVINCA)")

R.N° 019-2014-CD-OSITRAN (Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Transportadora Callao S.A.)

R.N° 32-2014-GSF-OSITRAN (Aprueban difusión en la página web de OSITRAN del proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa Concesionaria Vial Sierra Norte S.A.)

R. N° 058-2014-CD-OSITRAN (Aprobación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A.)

R.N° 003-2015-GSF-OSITRAN (Aprueban difusión del proyecto de modificación al "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A.)

R.N° 001-2017-GAU-OSITRAN (Aprueban la difusión del Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Terminal Portuario de Yurimaguas - Nueva Reforma, presentado por la Concesionaria Puerto Amazonas S.A.)

R.N° 018-2017-CD-OSITRAN (Aprueban "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas - Nueva Reforma")

R.N° 001-2019-GAU-OSITRAN (Aprueban la difusión del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, presentado por Salaverry Terminal Internacional S.A)

R.N° 0016-2019-CD-OSITRAN (Aprueban el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Salaverry Terminal Internacional S.A.)

R.N° 0057-2020-CD-OSITRAN (Aprueban las "Disposiciones Temporales para la presentación de reclamos y recursos, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19")

R.N° 0001-2022-GAU-OSITRAN (Aprueban la publicación en el portal del OSITRAN del proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios - Concesión del Tramo Vial Inambari - Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú - Brasil (Tramo 4: Inambari - Azángaro)", presentado por Intersur Concesiones S.A.)

R.Nº 0002-2022-GAU-OSITRAN (Disponen la publicación en el portal de OSITRAN del proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", presentado por Tren Urbano de Lima S.A.)

R.N° 003-2022-GAU-OSITRAN (Disponen la difusión del proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LPO", presentado por Logística Peruana del Oriente S.A.)

R. Nº 0044-2022-CD-OSITRAN (Aprueban Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Terminal Portuario de Pucallpa presentado por la Entidad Prestadora Logística Peruana del Oriente S.A.)

R.Nº 004-2022-GAU-OSITRAN (Proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.")

R.Nº 0076-2024-PD-OSITRAN (Disponen publicación de propuesta de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán)

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 Nº 044-2006-PCM y modificado por los Decretos Supremos Nºs. 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:

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 Nº 29571 publicada el 2 de septiembre de 2010.

NOTA SPIJ.-En la presente edición de normas legales del Diario Oficial El Peruano, dice: TITULO, debiendo decir: TíTULO.