



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

CARGO

OFICIO N° 017-14-PD-OSITRAN

Lima, 18 de febrero de 2014

Señor Congresista
AGUSTIN MOLINA MARTÍNEZ
Presidente
COMISIÓN DE ENERGÍA Y MINAS
Presente

Referencia: Oficio N° 342-2013-2014/CEM-CR

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, con relación al documento de la referencia, a través del cual solicitó la siguiente información:

- 1.- Las normas que actualmente rigen los procedimientos administrativos en la atención de reclamos y solución de controversias en OSITRAN, tanto en la primera instancia como en la segunda.
- 2.- La estadística de los reclamos y controversias ingresadas al OSITRAN durante el período comprendido entre los años 2011 y 2013.
- 3.- Las principales dificultades que afrontan los usuarios de otros departamentos cuando apelan lo resuelto por las empresas prestadoras ante el Tribunal de OSITRAN

Al respecto, adjunto al presente remitimos el Informe N° 009-2014-GAJ-OSITRAN a través del cual se cumple con atender el requerimiento solicitado, de conformidad con el artículo 96 de la Constitución Política del Perú, y los artículos 34, 69 y 87 del Reglamento del Congreso.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi estima.

Atentamente,

PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidente Ejecutiva

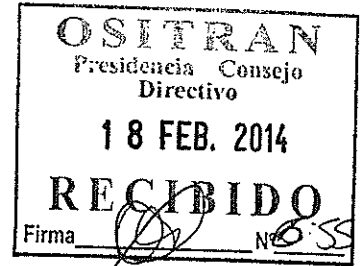
HT: 3512
Reg. Sal. 6063

2014 FEB 19 PM 3 13
RECEBIDO
LA RECEPCION NO ES
SEÑAL DE CONFORMIDAD
TRAMITE DOCUMENTARIO
CONGRESO DE LA REPUBLICA
041999



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





INFORME N° 009-2014- GAJ-OSITRAN

Para : PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidente del Consejo Directivo

De : JEAN PAUL CALLE CASUSOL
Gerente de Asesoría Jurídica

Asunto : Solicitud de información del señor Congresista Agustín Molina Martínez

Referencia : Oficio N° 342-2013-2014/CEM-CR

Fecha : 18 de febrero de 2014

I.- OBJETIVO

1.- Absolver el requerimiento de información formulado por el señor Congresista de la República Agustín Molina Martínez (en lo sucesivo, el Congresista Molina), a través del Oficio N° 342-2013-2014/CEM-CR.

II.- ANTECEDENTES

2.- Con fecha 29 de enero de 2014, a través del Oficio N° 342-2013-2014/CEM-CR, el Congresista Molina solicitó la siguiente información:

- ✓ Las normas que actualmente rigen los procedimientos administrativos en la atención de reclamos y solución de controversias en OSITRAN, tanto en la primera instancia como en la segunda.
- ✓ La estadística de los reclamos y controversias de los usuarios ingresadas al OSITRAN durante el período comprendido entre los años 2011 y 2013.
- ✓ Las principales dificultades que afrontan los usuarios de otros departamentos cuando apelan lo resuelto por las empresas prestadoras ante el Tribunal de OSITRAN.

III.- ANÁLISIS



III.1.- Sobre el plazo de atención de la solicitud

Con relación al plazo de atención de las solicitudes de información planteadas por los Congresistas de la República, el artículo 87 del Reglamento del Congreso señala lo siguiente:

"Artículo 87. Cualquier Congresista puede pedir a los Ministros, al Jurado Nacional de Elecciones, al Contralor General, al Banco Central de Reserva, a la Superintendencia de Banca y Seguros, a los gobiernos regionales y locales y a todos los demás organismos del sector público, los informes que estime necesarios para el ejercicio de su función. Esta atribución no autoriza a solicitar información sobre procesos judiciales en trámite, salvo que sea pública o el juez o fiscal o la Sala que conoce el asunto acceda a entregar la información, bajo su responsabilidad y siempre que se lo permitan las leyes orgánicas del Poder Judicial y del Ministerio Público y las normas procesales vigentes.

El pedido se hace por escrito fundamentado y preciso. El Congresista obligatoriamente debe dirigir copia del oficio conteniendo el pedido a la Mesa Directiva. Si dentro de los quince días posteriores el Ministro no responde, la Mesa Directiva procede a la reiteración del pedido. Transcurridos siete días después de la reiteración, el Ministro o el funcionario requerido está obligado a

responder personalmente, según corresponda y lo determine el Consejo Directivo, ante el Pleno o ante la comisión ordinaria, vinculada con el asunto motivo del pedido. Mensualmente, se publica la relación de los Ministerios o entidades de la administración que hubieren incumplido con responder".

[Subrayado y resaltado es agregado]

- 4.- Según lo citado, el plazo con el que cuenta cualquier Entidad de la Administración Pública para la atención de las solicitudes de información requeridas por los Congresistas es de 15 días hábiles, en aplicación del numeral 134.1 del artículo 134 de la Ley N° 27444¹.
- 5.- En ese orden de ideas, teniendo en cuenta que el Oficio N° 342-2013-2014/CEM-CR ingresó a OSITRAN el 29 de enero de 2014, el plazo máximo para su atención es el 19 de febrero de 2014.

III.2.- Sobre las normas que rigen el procedimiento de los reclamos de OSITRAN

- 6.- El artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores, establece que estas entidades administrativas, entre ellas OSITRAN, ejercen una diversidad de funciones, una de las cuales es la función de solución de controversias y de atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos que regulan². El ejercicio de esta función también es reconocida en el Reglamento General de OSITRAN (REGO), aprobado por el Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias³.
- 7.- En ese contexto, a fin de reglamentar el ejercicio de la función referida en el párrafo anterior, OSITRAN aprobó su Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, a través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN⁴ y modificada por la Resolución N° 034-2011-CD-OSITRAN⁵, ambas emitidas

¹ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 134.- Transcurso del plazo

134.1.- Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional".

² Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores

"Artículo 3 - Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones

()

e) Función de solución de controversias: comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados; y,

f) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan".

³ REGO

"Artículo 37.- Funciones de Solución de Controversias y de Atención de Reclamos

El OSITRAN está facultado para resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre Entidades Prestadoras y entre éstas y Usuarios. Quedan excluidas de las funciones de solución de controversias y reclamos, aquellas que son de competencia del INDECOP.

Las funciones de solución de controversias y de atención de reclamos comprenderán la conciliación de intereses. De llegarse a una conciliación y de ser ésta aprobada por el OSITRAN, se da por terminada la controversia correspondiente.

El OSITRAN puede actuar como institución organizadora de arbitrajes para resolver las controversias entre Entidades Prestadoras y Usuarios; y las controversias sobre materias de libre disposición de las partes de los Contratos de Concesión".

⁴ Publicada en "El Peruano" el 11 de junio de 2011

⁵ Publicada en "El Peruano" el 3 de septiembre de 2011



por el Consejo Directivo de este Regulador, en ejercicio de su función normativa reconocida en el literal n) del numeral 7.1 del artículo 7 de la Ley N° 2917, Ley de Creación de OSITRAN⁶, y literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores⁷. Este Reglamento tiene carácter general y establece los requisitos mínimos que deben respetar los procedimientos de reclamos y controversias.

- 8.- Ahora bien, considerando que el artículo 38 del REGO⁸ establece que las Entidades Prestadoras (empresas concesionarias) actúan como órgano de primera instancia en los reglamentos de reclamos, nuestro Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias⁹ estableció que cada una de las Entidades Prestadoras que están en etapa de explotación de la infraestructura de uso público (portuaria, aeroportuaria, vías férreas, tren eléctrico y carreteras) deben contar con su propio reglamento de reclamos, a fin de regular el trámite que sigue el reclamo interpuesto por los usuarios en la primera instancia administrativa que se desarrolla en las propias Entidades Prestadoras.
- 9.- En este orden de ideas, además del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, que es de aplicación general, existen 23 reglamentos de reclamos aprobados para las diferentes Entidades Prestadoras, tal como se detalla a continuación:

⁶ Ley N° 26927, Ley de Creación de OSITRAN

"Artículo 7.- Funciones

7.1. Las principales funciones de OSITRAN son las siguientes:

(...)

n) Expedir las directivas procesales para atender y resolver reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y celeridad de dichos trámites".

⁷ Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores

Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

c) *Función Normativa: comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios (...)*".

REGO

"Artículo 38.- Órganos Competentes para el ejercicio de las funciones de Solución de Controversias y Atención de Reclamos

Los Cuerpos Colegiados son competentes para resolver, en primera instancia, las controversias que se presenten entre dos Entidades Prestadoras. Del mismo modo, son competentes para resolver, en primera instancia, las controversias que se presenten entre una Entidad Prestadora y un Usuario intermedio, con relación al cumplimiento e interpretación de los Contratos de Acceso y Mandatos de Acceso.

La Entidad Prestadora es competente en primera instancia para la solución de reclamos que presente un Usuario por los servicios prestados por ésta, así como por los reclamos que presente un Usuario intermedio, con relación al acceso a las Facilidades Esenciales, antes de la existencia de un Contrato de Acceso, de conformidad con el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público

Los recursos contra lo resuelto por los Cuerpos Colegiados del OSITRAN y las Entidades Prestadoras, son resueltos en segunda y última instancia administrativa, por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.

Las normas sustantivas y procesales que rigen la solución de controversias y atención de reclamos, así como las materias que se sometan a consideración de los órganos competentes, se definen en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias que apruebe el Consejo Directivo".

⁸ Reglamento de Atención de Reclamos y 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"



Cuadro N° 1
Reglamentos de Atención de Reclamos en primera instancia por Entidad Prestadora

N°	AEROPUERTOS	RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO QUE APROBÓ
1	LIMA AIRPORT PARTNERS SRL	051-2011-CD-OSITRAN
2	AEROPUERTOS DEL PERÚ	074-2011-CD-OSITRAN
3	CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL S.A. (CORPAC)	065-2011-CD-OSITRAN
PUERTOS		RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO QUE APROBÓ
4	APM TERMINALS CALLAO S.A.	042-2011-CD-OSITRAN
5	EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A.	061-2011-CD-OSITRAN
6	TERMINAL INTERNACIONAL DEL SUR S.A.	069-2011-CD-OSITRAN
7	DP WORLD CALLAO	070-2011-CD-OSITRAN
8	TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA	072-2011-CD-OSITRAN
CARRETERAS		RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO QUE APROBÓ
9	CONCESIONARIA INTEROCEÁNICA SUR TRAMO 2	030-2012-CD-OSITRAN
10	DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES	053-2011-CD-OSITRAN
11	AUTOPISTA DEL NORTE	058-2011-CD-OSITRAN
12	CONCESIÓN CANCHAQUE	059-2011-CD-OSITRAN
13	CONCESIONARIA IIRSA NORTE	062-2011-CD-OSITRAN
14	SURVIAL	063-2011-CD-OSITRAN
15	CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ	064-2011-CD-OSITRAN
16	CONCESIONARIA VIAL DEL SOL	067-2011-CD-OSITRAN
17	CONCESIONARIA VIAL DEL SUR	068-2011-CD-OSITRAN
18	CONCESIONARIA INTEROCEÁNICA SUR TRAMO 3	012-2012-CD-OSITRAN
19	INTERSUR CONCESIONES	017-2012-CD-OSITRAN
20	CONCESIONARIA INTEROCEÁNICA SUR TRAMO 2	030-2012-CD-OSITRAN
VIAS FERREAS		RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO QUE APROBÓ
21	FERROCARRIL TRANSANDINO	054-2011-CD-OSITRAN
22	FERROVIAS CENTRAL	060-2011-CD-OSITRAN
23	GYM FERROVIAS	027-2012-CD-OSITRAN

Fuente: Página web de OSITRAN
Elaboración: Gerencia de Asesoría Jurídica

III.3.- Sobre las estadísticas de los reclamos y controversias

10.- Se ha solicitado la estadística de los reclamos y controversias de los usuarios ingresadas a OSITRAN durante el período comprendido entre los años 2011 y 2013.



- De manera previa a la absolución de este punto, cabe aclarar la diferencia que existe entre los reclamos y controversias. De acuerdo con el artículo 38 del REGO y el artículo 1 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias¹⁰, el reclamo es el que interpone el usuario final o intermedio¹¹

¹⁰ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"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 aquellos que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso.

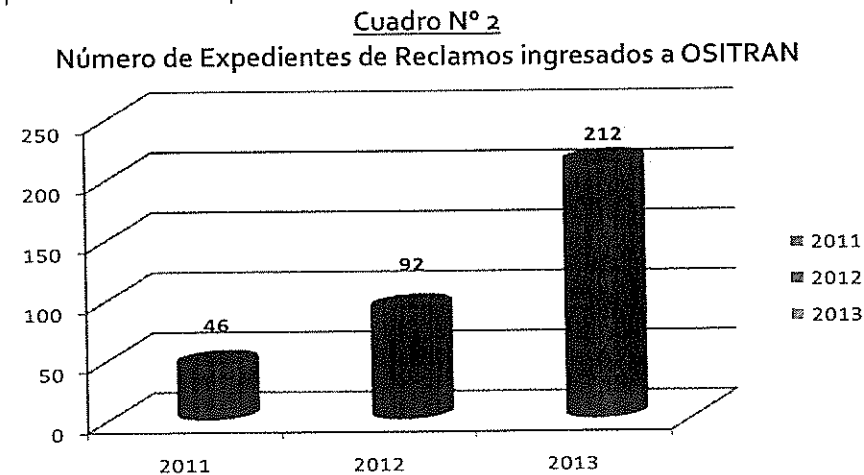
La controversia podrá referirse a cualquier asunto vinculada con el contrato o mandato de acceso, su aplicación o interpretación; la prestación del servicio esencial; la forma de uso de la facilidad esencial o los efectos que se deriven de dicha prestación o forma de uso, entre otros.

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.

relacionado con los servicios que prestan las entidades prestadoras a los usuarios. En cambio, las controversias son, en términos generales, los conflictos de interés que surgen entre dos Entidades Prestadoras, o entre éstas y los usuarios intermedios respecto de la aplicación o interpretación de los Contratos o Mandatos de Acceso. Además, a diferencia de los reclamos, las controversias son resueltas en primera instancia administrativa, por el Cuerpo Colegiado de OSITRAN (CCO), siendo que tanto los reclamos y las controversias son resueltas, en segunda y última instancia administrativa, por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN (TSC).

- 12.- Sobre el particular, conforme se detalla en el Cuadro N° 2, en el año 2011 se elevaron al TSC 46 expedientes relacionados con los procedimientos de reclamos, mientras que en el año 2012 fueron 92 y en el año 2013 se presentaron 212 expedientes.



Fuente: Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias
Elaboración: Gerencia de Asesoría Jurídica

- 13.- Con relación a las controversias, durante el año 2011 no se presentó ninguna controversia ante el CCO, en el año 2012 se presentaron 4 y en el año 2013 se inició únicamente 1 procedimiento de resolución de controversia.



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".

²¹ **REGO**

"Artículo 1

Artículo 1.- Definiciones:

Para efectos de este REGLAMENTO entiéndase por:
(...)

z) **USUARIO:** Es 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. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, sino meramente enunciativa, se considera usuario intermedio, a 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 **INFRAESTRUCTURA** 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 a los que alude el literal precedente, según sea el caso. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, sino simplemente enunciativa, se considera usuario final a los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la **INFRAESTRUCTURA** en los términos definidos en el presente REGLAMENTO y a los dueños de la carga.

III.4.- Principales dificultades que afrontan los usuarios de provincias

- 14.- Se ha requerido también información sobre las principales dificultades que afrontan los usuarios de otros departamentos cuando apelan lo resuelto por las empresas prestadoras ante el TSC.
- 15.- Con relación a este punto, se considera que la principal dificultad que podrían enfrentar los usuarios de provincias respecto de las apelaciones que interponen en los procedimientos de reclamos, estaría dado por el hecho de su imposibilidad de revisar físicamente los expedientes y de asistir a los informes orales que se llevan a cabo ante el TSC, puesto que estas diligencias se realizan necesariamente en el local institucional de OSITRAN que se encuentra en la ciudad de Lima.
- 16.- Al margen de las dificultades ocasionadas por la distancia, OSITRAN mantiene siempre informado al usuario sobre el estado procedimental en el que se encuentra el expediente, y facilita la comunicación por vía telefónica y correo electrónico, inclusive, esto de conformidad con los artículos 110 y 123 de la Ley N° 27444³². Asimismo, el TSC resuelve todas las apelaciones de los usuarios conforme al ordenamiento legal vigente y a los Contratos de Concesión que rigen cada caso.
- 17.- Por otro lado, en concordancia con el principio de participación recogido en la Ley N° 27444³³ y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9-A y 9-B de la Ley N° 27332³⁴, el OSITRAN cuenta con

³² Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 110.- Facultad de solicitar información

110.1 El derecho de petición incluye el de solicitar la información que obra en poder de las entidades, siguiendo el régimen previsto en la Constitución y la Ley.

110.2 Las entidades establecen mecanismos de atención a los pedidos sobre información específica y prevén el suministro de oficio a los interesados, incluso vía telefónica, de la información general sobre los temas de interés recurrente para la ciudadanía".

Artículo 123.- Recepción por transmisión de datos a distancia

123.1 Los administrados pueden solicitar que el envío de información o documentación que le corresponda recibir dentro de un procedimiento sea realizada por medios de transmisión a distancia, tales como correo electrónico o facsímil.

123.2 Siempre que cuenten con sistemas de transmisión de datos a distancia, las entidades facilitan su empleo para la recepción de documentos o solicitudes y remisión de sus decisiones a los administrados.

123.3 Cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, debe presentarse físicamente dentro del tercer día el escrito o la resolución respectiva, con cuyo cumplimiento se le entenderá recibida en la fecha de envío del correo electrónico o facsímil".

Ley N° 2744, Ley del Procedimiento Administrativo General

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.12. Principio de participación.- Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellos que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente seon excluidas por ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión".

³⁴ Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores

"Artículo 9-A - Del Consejo de Usuarios

Los Organismos Reguladores contarán con uno o más Consejos de Usuarios cuyo objetivo es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado.

Los Consejos de Usuarios a que se refiere el presente artículo estarán conformados en atención a las características propias de los mercados regulados por los Organismos Reguladores, según se trate de servicios de alcance nacional, regional o local. El Reglamento General de cada Organismo Regulador establecerá la estructura, distribución geográfica, conformación y el procedimiento para la designación y/o elección de los miembros de los Consejos de Usuarios, garantizando la participación efectiva de las Asociaciones de Consumidores y de los usuarios de la infraestructura en general



Consejos de Usuarios de alcance Regional en las ciudades de Piura, Arequipa, Cusco y Loreto-San Martín, quienes se encuentran en constante coordinación con el Regulador a fin de encontrar soluciones a los posibles problemas que pudieran existir en la prestación de los servicios derivados de la explotación de Infraestructura de Transporte de Uso Público, además de brindarles información respecto de la atención de reclamos y su trámite.

IV.- CONCLUSIÓN

18.- Además del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, que resulta de aplicación general a todas las Entidades Prestadoras y a los usuarios de estas, existen 23 reglamentos de reclamos aprobados para las diferentes Entidades Prestadoras.

19.- En el año 2011 se elevaron al TSC 46 expedientes relacionados con los procedimientos de reclamos, en el año 2012 fueron 92 y en el año 2013 se presentaron 212 expedientes. Con relación a las controversias presentadas ante el CCO, durante el año 2011 no se presentó ninguna controversia, en el año 2012 se presentaron 4 y en el año 2013 se inició únicamente 1 procedimiento de solución de controversia.

20.- La principal dificultad que podrían enfrentar los usuarios de provincias respecto de las apelaciones que interponen en los procedimientos de reclamos, estaría dado por el hecho de su imposibilidad de revisar físicamente los expedientes y de asistir a los informes orales que se llevan a cabo ante el TSC, puesto que estas diligencias se realizan necesariamente en el local institucional de OSITRAN que se encuentra en la ciudad de Lima. Al margen de ello, OSITRAN mantiene siempre informado al usuario sobre el estado procedimental en el que se encuentra el expediente, y facilita la comunicación por vía telefónica y correo electrónico, inclusive. Asimismo, el TSC resuelve todas las apelaciones de los usuarios conforme al ordenamiento legal vigente y a los Contratos de Concesión que rigen cada caso.



Estarán calificados para participar en la elección del representante de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, aquellas personas jurídicas debidamente constituidas y que se encuentren inscritas en el registro público respectivo.

El mandato de los miembros de los Consejos de Usuarios será de dos (2) años

Artículo 9-B.- Competencias del Consejo de Usuario

Los Consejos de Usuarios son competentes para:

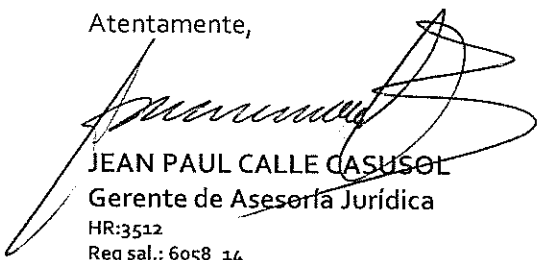
- a) Emitir opinión respecto de las funciones a que se refiere el artículo 3 de la presente Ley.*
- b) Participar en las audiencias públicas que se realicen refrendas al marco regulatorio de cada sector.*
- c) Realizar eventos académicos, en coordinación con los Consejos Directivos, respecto a los aspectos regulatorios de cada sector.*
- d) Recibir y presentar al Consejo Directivo del Organismo Regulador las consultas de los usuarios de la infraestructura con relación a las políticas y normas del Organismo Regulador.*
- e) Proponer líneas de acción que se consideren convenientes para mejorar la calidad de la prestación de los servicios bajo el ámbito de competencia del Organismo Regulador.*
- f) Otras que sean previstas en el reglamento de la presente Ley.*

Mediante acuerdo del Consejo Directivo de cada Organismo Regulador se establecerá la forma de financiamiento de los Consejos de Usuarios, pudiéndose destinar para tal fin un porcentaje de las multas impuestas por el Organismo Regulador"

V.- RECOMENDACIÓN

21.- Se recomienda a la Presidencia que remita el presente informe con la finalidad de dar cumplimiento al pedido de información del señor Congresista Agustín Molina Martínez mediante el Oficio N° 342-2013-2014/CEM-CR. Para ello, se adjunta el proyecto de oficio respectivo.

Atentamente,



JEAN PAUL CALLE CASHSOL
Gerente de Asesoría Jurídica
HR:3512
Reg sal.: 6058_14



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
COMISION DE ENERGIA Y MINAS

Lima, 24 de enero del 2014

OFICIO N° 342-2013-2014/CEM-CR

Señor
PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidente del Consejo Directivo de OSITRAN
Av. República de Panamá # 3659 Urb. El Palomar
San Isidro.-



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y a la vez, de conformidad con lo establecido en el artículo 96° de la Constitución Política del Perú y los artículos 34°, 69° y 87° del Reglamento del Congreso de la República, solicitarle se sirva informar a mi despacho lo siguiente:

1. Las normas que actualmente rigen los procedimientos administrativos en la atención de reclamos y solución de controversias en Ositran, tanto en la primera instancia como en la segunda.
2. La estadística de los reclamos y controversias de los usuarios ingresadas a su institución durante el periodo comprendido entre los años 2011 y 2013.
3. Las principales dificultades que afrontan los usuarios de otros departamentos cuando apelan lo resuelto por las empresas prestadoras ante el Tribunal de Ositran.

Hago propicia la ocasión para manifestarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


AGUSTÍN MOLINA MARTÍNEZ
Presidente
Comisión de Energía y Minas

AMM/ldj