



Oficio N° 033-14-PD-OSITRAN

Lima, 20 de marzo de 2014

Señor
HECTOR V. BECERRIL RODRIGUEZ
Congresista de la República
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Jr. Azángaro N° 468- Oficina N° 321 – Lima
Presente.-

2014 MAR 25 PM 10 48
LA RECEPCIÓN DE
SEÑAL DE CONTROLADO
VIAJANTE DOCUMENTARIO
CONGRESO DE LA REPUBLICA
047728

Asunto : Solicita se le informe sobre los mecanismos de reclamación y denuncias presentadas ante OSITRAN

Referencia : Oficio N° 294-2013-2014/HVBR (10 de marzo de 2014)

De mi consideración:

Me dirijo a usted en relación al documento de la referencia, a través del cual su despacho solicita se le informe, con el debido sustento legal, sobre los mecanismos de reclamación y denuncias presentadas ante OSITRAN.

Al respecto, se adjunta el Informe N° 028-2014-GSF-GAL-OSITRAN, a través de la cual se da respuesta a cada una de las interrogantes formuladas por su despacho. Adicionalmente, adjuntamos folletos de Información sobre los derechos de los Usuarios de la Infraestructura supervisada por OSITRAN.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.

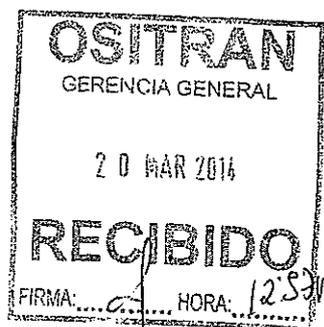
Atentamente,

PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidenta Ejecutiva

HT: 8363
Reg. S.I. 0959



INFORME N° 028-2014-GSF-GAJ-OSITRAN



A : WILLIAM BRYSON BUTRICA
Gerente General (e)

Asunto : Solicitud de información sobre los mecanismos de reclamación y denuncias presentadas ante OSITRAN, formulada por el Congresista de la República Hector V. Becerril Rodriguez

Referencia : Oficio N° 294-2013-2014/HVBR (10.marzo.2014)

Fecha : 19 de marzo de 2014

I.- OBJETIVO

1.- Absolver el requerimiento de información formulado por el señor Congresista de la República Hector V. Becerril Rodriguez(en lo sucesivo, el Congresista Becerril), a través del Oficio N° 294-2013-2014/HVBR.

II.- ANTECEDENTES

2.- Con fecha 10 de marzo de 2014, a través del Oficio N° 294-2013-2014/HVBR,el Congresista Becerril solicitó la siguiente información:

- ✓ ¿Con qué mecanismos cuenta el usuario para hacer valer sus derechos frente a la mala prestación de servicio?
- ✓ ¿En qué consisten estos mecanismos?
- ✓ ¿En qué circunstancias OSITRAN se encuentran facultada para revisar *in situ* la mala prestación del servicio?
- ✓ ¿En qué circunstancias puede OSITRAN sancionar a una empresa operadora? ¿En qué pueden consistir dichas sanciones?

III.- ANÁLISIS

III.1.- Absolución de las interrogantes formuladas

- ¿Con qué mecanismos cuenta el usuario para hacer valer sus derechos frente a la mala prestación de servicio?

3.- Los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público cuentan con dos mecanismos para hacer valer sus derechos frente a la posible mala prestación de servicios de parte de las entidades prestadoras. Estos mecanismos son el reclamo y la denuncia.



- 4.- El ejercicio del primer mecanismo está regulado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, el cual fue aprobado a través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN¹ (modificada por la Resolución N° 034-2011-CD-OSITRAN²). Este Reglamento tiene carácter general y establece los requisitos mínimos que deben respetar los procedimientos de reclamos y controversias.
- 5.- Además del mencionado Reglamento, los reclamos de los usuarios se rigen por los Reglamentos de Reclamos de cada entidad prestadora supervisada, los cuales también han sido aprobados por OSITRAN, teniendo en cuenta que dichas entidades actúan como primera instancia administrativa en los procedimientos de reclamos. A continuación se detalla qué entidades prestadoras supervisadas por OSITRAN cuentan con Reglamento de Reclamos y cuál fue la resolución que lo aprobó:

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



- 6.- El segundo mecanismo (denuncia) está regulado en el artículo 105° de la Ley N° 27444³ y en el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios y el

¹ Publicada en "El Peruano" el 11 de junio de 2011.

² Publicada en "El Peruano" el 3 de septiembre de 2011.

³ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

"Artículo 105.- Derecho a formular denuncias"



Reglamento de Usuarios de Infraestructura Vial, Ferroviaria y Sistema Eléctrico de Transporte, los cuales fueron aprobados por el OSITRAN mediante las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN⁴ y 004-2012-CD-OSITRAN⁵.

- 7.- Debe indicarse que todos los reglamentos aprobados por OSITRAN 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.

• ¿En qué consisten estos mecanismos?

- 8.- A través del reclamo, el usuario que considere que la entidad prestadora le ha afectado algún interés al momento de brindarle algún servicio, tiene la posibilidad de solicitarle que dicha entidad prestadora satisfaga el interés afectado (devolución de dinero pagado en exceso, reparación de daños, acceso a la infraestructura, información). En este caso, el usuario solicita directamente a la entidad prestadora que satisfaga su interés lesionado durante y como consecuencia de la prestación de algún servicio.
- 9.- La denuncia es un mecanismo que permite a cualquier usuario, y en general, a cualquier persona, comunicar a OSITRAN que alguna entidad prestadora bajo su supervisión estaría incumpliendo con sus obligaciones. En este caso, el usuario solo comunica el incumplimiento y OSITRAN está obligado a realizar las acciones preliminares de

105.1 Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

105.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

105.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviere individualizado".

⁴ Publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 5 de enero de 2012.

⁵ Publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 1 de febrero de 2012.

⁶ Ley N° 26917, 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 (...)*".



investigación a fin de determinar si la conducta denunciada resulta constituye un incumplimiento sancionable, de existir verosimilitud en la denuncia, correspondería que se inicie el respectivo procedimiento administrativo sancionador, en el cual se determinará finalmente si existió o no incumplimiento, y en este último supuesto, se aplicará la sanción correspondiente. Caso contrario, si luego de realizadas las investigaciones preliminares, el OSITRAN considera que la conducta denunciada no se cometió o que no constituye incumplimiento sancionable, entonces, la denuncia será rechazada con la debida motivación, lo cual también deberá ser comunicado al denunciante.

• **¿En qué circunstancias OSITRAN se encuentran facultada para revisar *in situ* la mala prestación del servicio?**

10.- OSITRAN ejerce las funciones de supervisión y fiscalización, entre otras, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las entidades prestadoras y concesionarios, conforme a lo previsto en la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, en la Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, Ley N° 26917 (Ley de Creación de OSITRAN), y en el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - REGO, Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.

11.- Ahora bien, uno de los mecanismos utilizados para ejercer la función supervisora consiste en el "Procedimiento de Supervisión in-situ Permanente", esto con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de las entidades prestadoras y/o concesionarios.

12.- Sobre el particular, el artículo 23° del Reglamento General de Supervisión aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN N° 024-2011-CD-OSITRAN, señala lo siguiente:

"... Artículo N° 23.- Procedimiento de Supervisión in-Situ Permanente

Esta actividad de supervisión puede ser realizada por personal propio de OSITRAN, o por personal de Empresas Supervisoras contratadas para tal fin.

Para la ejecución de esta Supervisión, se considerará lo siguiente:

a) Con una anticipación no menor a diez (10) días, el Órgano Supervisor comunicará a la Entidad Prestadora lo siguiente:

- 1. Fecha de inicio y duración estimada de esta actividad;*
- 2. Nombre, alcance, atribuciones y obligaciones del personal, responsable de la supervisión;*
- 3. El nombre del coordinador responsable de esta supervisión;*
- 4. El objeto de esta actividad;*
- 5. Las obligaciones materia de esta supervisión;*
- 6. Las actividades de inspección, supervisión de gabinete y reuniones de trabajo a realizarse, u otras que se consideren necesarias;*



b) Los resultados de la Supervisión in Situ Permanente constarán en Actas de Inspección, o Informes de Supervisión, según corresponda a las actividades realizadas, ya sea por el Órgano Supervisor o por Empresas Supervisoras; y/o en los Informes que se haya establecido contractualmente, en el caso de Empresas Supervisoras....”

13.- Como puede observarse, OSITRAN, en el ejercicio de la función supervisora, puede realizar inspecciones in situ de manera permanente, donde se verifica el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales de los Concesionarios, prueba de ello, es que este Organismo Regulador ha implementado una "DIRECTIVA PARA LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS (CAS) DE COORDINADORES "IN SITU" aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 034-2009-GG-OSITRAN. Directiva en la cual se ha establecido no solo el procedimiento para la Contratación de Coordinadores "In Situ", sino que además determina las funciones y actividades que desarrollaran esos supervisores *in situ* a fin de apoyar el seguimiento, monitoreo y administración de los Contratos de Concesión y de Supervisión, en representación de OSITRAN.

- ¿En qué circunstancias puede OSITRAN sancionar a una empresa operadora? ¿En qué pueden consistir dichas sanciones?

14.- OSITRAN puede sancionar a una entidad prestadora o concesionaria cuando se identifica un incumplimiento de obligaciones legales, contractuales, técnicas o administrativas que se encuentren tipificados o listados en el catálogo de sanciones, el cual, está contenido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN (RCD N° 023-2003-CD-OSITRAN) – RIS.

15.- Las infracciones que lista el RIS son las siguientes:

- ✓ TÍTULO II De las Infracciones
- ✓ Capítulo I Infracciones relativas a la explotación de la infraestructura
- ✓ Capítulo II Infracciones relativas al Acceso a la infraestructura
- ✓ Capítulo III Infracciones relativas a tarifas
- ✓ Capítulo IV Infracciones a las normas sobre reclamos de los usuarios y solución de controversias
- ✓ Capítulo V Infracciones relativas a la información Infracciones relativas a las acciones de supervisión
- ✓ Capítulo VI Infracciones relativas al incumplimiento de las decisiones de OSITRAN
- ✓ Capítulo VII Infracciones a las obligaciones en materia de inversión en infraestructura y equipamiento
- ✓ Capítulo VIII Infracciones relativas a aportes y pagos
- ✓ Capítulo IX Infracciones relativas a obligaciones para con OSITRAN y el concedente
- ✓ Capítulo X Reincidencia de infracciones



De la Escala de Sanciones

- 16.- Así también, el RIS establece en su artículo 61º la escala de sanciones aplicables a las Entidades Prestadoras que incurran en infracciones administrativas, que son determinadas de acuerdo a los ingresos operativos anuales de cada una de ellas.
- 17.- A continuación se detalla un cuadro donde las sanciones son leves, grave y muy grave:

Cuadro de Escala de sanciones

Ingresos Operativos anuales (en UIT)	Multas (en UIT)		
	Leve ¹	Grave	Muy Grave
Ingreso ≤ 20 mil	Hasta 25	Hasta 60	Hasta 140
20 mil < Ingreso ≤ 50 mil	Hasta 75	Hasta 180	Hasta 420
Ingreso > 50 mil	Hasta 180	Hasta 450	Hasta 840

1/ Incluye la posibilidad de amonestación pública

IV.- CONCLUSIONES

- 18.- Los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público cuentan con dos mecanismos para hacer valer sus derechos frente a la posible mala prestación de servicios de parte de las entidades prestadoras. Estos mecanismos son el reclamo y la denuncia.
- 19.- **El Reclamo** está regulado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, el cual establece los requisitos mínimos que deben respetar los procedimientos de reclamos y controversias.
- 20.- **La Denuncia** está regulada en el artículo 105º de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y en el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios (RUTAP) y el Reglamento de Usuarios de Infraestructura Vial, Ferroviaria y Sistema Eléctrico de Transporte (RUIFS).
- 21.- 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.
- 22.- OSITRAN, en el ejercicio de la función supervisora, puede realizar inspecciones in situ de manera permanente, donde se verifica el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales de los Concesionarios.
- 23.- OSITRAN puede sancionar a una entidad prestadora o concesionaria cuando se identifica un incumplimiento de obligaciones legales, contractuales, técnicas o



administrativas que se encuentren tipificados o listados en el catálogo de sanciones, el cual, está contenido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN

V.- RECOMENDACIÓN

24.- Se recomienda a la Presidencia que remita el presente informe con la finalidad de dar cumplimiento al pedido de información del señor Congresista Hector V. Becerril Rodriguez mediante el Oficio N° 294-2013-2014/HVBR. Para ello, se adjunta el proyecto de oficio respectivo y los Folletos de Información al Usuario.

Atentamente,


FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA
Gerente de Supervisión y Fiscalización


JEAN PAUL CALLE CASÚSOL
Gerente de Asesoría Jurídica

Reg. Sal-14-9832
HR: 8363





Congreso de la República

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

Lima, 06 de marzo de 2014

OFICIO N° 294 - 2013-2014/HVBR

Señora:
PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidente del Consejo Directivo de OSITRAN
Av. República de Panamá 3659
San Isidro.-



De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarla cordialmente y en virtud de las facultades conferidas por el artículo 96° de la Constitución Política del Perú y el artículo 69° y 87° del Reglamento del Congreso de la República; solicito a usted se sirva informarme a la brevedad posible, con el debido sustento legal y jurisprudencial del caso, lo siguiente:

- Con qué mecanismos cuenta el usuario para hacer valer sus derechos frente a una mala prestación de servicios. *GAT*
- ¿En qué consisten estos mecanismos? *GAT*
- En qué circunstancias OSITRAN se encuentra facultada para revisar *in situ* la mala prestación de un servicio. *GAT*
- En qué circunstancias puede OSITRAN sancionar a una empresa operadora. En qué pueden consistir dichas sanciones. *GAT/GAT*

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi estima y consideración personal.

Atentamente;



HÉCTOR V. BECERRIL RODRÍGUEZ
Congresista de la República

