



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 028-2016-CD-OSITRAN

Lima, 24 de mayo de 2016

VISTOS:

El Informe N° 002-2016-GRE-GAJ-GSF-GAU-OSITRAN, de fecha 19 de mayo de 2016, elaborado por la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos, la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Atención al Usuario, por el que se sustenta y remite el Proyecto de Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, la Exposición de Motivos, y el proyecto de Resolución correspondiente;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3.1. de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que 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, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, el artículo 6.2. de la referida Ley, establece que las atribuciones reguladoras y normativas de OSITRAN comprenden 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, mediante Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN, de fecha 29 de diciembre de 2011, se aprobó el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, (en adelante, RUTAP);

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN, de fecha 18 de enero de 2012, se aprobó el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo (en adelante, RUIVF);

Que, luego de la entrada en vigencia del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN (ROF), aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, mediante Acuerdo N° 1820-546-15-CD, literal e), el Consejo Directivo de OSITRAN dispuso la revisión integral de los documentos normativos existentes a la fecha de publicación del ROF, entre los que se encuentran el RUTAP y el RUIVF;

Que, con la entrada en vigencia del ROF de OSITRAN se han producido cambios normativos importantes que hacen necesaria la actualización de los reglamentos de usuarios. De esta forma, se ha creado la Gerencia de Atención al Usuario, que tiene entre sus funciones la de velar, promover y difundir información sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de las distintas infraestructuras de transporte de uso público que se encuentran bajo la competencia





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

de OSITRAN, así como la de orientar sobre los procedimientos de atención de denuncias, reclamos, consultas o sugerencias presentadas por los usuarios;

Que, mediante el Informe N° 002-2016-GRE-GAJ-GSF-GAU-OSITRAN de fecha 19 de mayo de 2016, se concluye lo siguiente:

- (i) La revisión del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios y del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte masivo, resulta necesaria a fin de asegurar que guarden coherencia con el nuevo marco normativo institucional, considerando los cambios introducidos mediante el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN.
- (ii) Conforme al análisis realizado, resulta viable la emisión de un único Reglamento de Usuarios, que resulte aplicable a las diversas infraestructuras de transporte de uso público a cargo de OSITRAN, para lo cual se propone el Proyecto de Reglamento adjunto al presente Informe.
- (iii) A fin que las personas naturales y jurídicas que hacen uso de las infraestructuras de transporte de uso público bajo la supervisión de OSITRAN, así como las entidades prestadoras y todos los interesados conozcan el proyecto de Reglamento, se considera necesaria su publicación

Que, en línea con lo anterior, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento General de OSITRAN (REGO), aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, constituye requisito para la aprobación y modificación de normas de alcance general, como la que es materia de la presente Resolución, que el respectivo Proyecto sea previamente publicado en el Diario Oficial "El Peruano", en el Portal Institucional de OSITRAN o en algún otro medio que garantice su difusión, con el fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados, debiendo contener la mencionada publicación (i) el texto del proyecto normativo, (ii) la Exposición de Motivos, (iii) el plazo para la recepción de comentarios escritos y, de considerarlo necesario, la fecha en la que se realizarán los comentarios verbales de los participantes. El plazo para la recepción de los comentarios escritos y verbales no puede ser menor de quince (15) días calendario contados desde la fecha de publicación del proyecto;

Que, el artículo 12 del REGO establece que el ejercicio de la Función Normativa es de competencia exclusiva del Consejo Directivo de OSITRAN;

Que, luego de evaluar y deliberar respecto el asunto materia de análisis, el Consejo Directivo expresa su conformidad con el Informe de vistos, el cual hace suyo, incorporándolo íntegramente en la parte considerativa formando parte del sustento y motivación de la presente Resolución de conformidad con lo establecido por el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General;

Por lo expuesto, y en virtud de sus funciones previstas en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN y el artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones; y sobre la base del Informe N° 002-2016- GRE-GAJ-GSF-GAU-OSITRAN, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha 27 de mayo de 2016;



[Handwritten signature]





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

SE RESUELVE:

Artículo 1º: Autorizar la publicación del Proyecto de Reglamento de Usuarios de Infraestructura de Transporte de Uso Público, la Exposición de Motivos, el Análisis Costo- Beneficio y la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".

Artículo 2º: Otorgar un plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de efectuada la publicación a que se refiere el artículo precedente, para que los interesados remitan por escrito a OSITRAN, en su sede ubicada en Calle Los Negocios N° 182, Piso 4, Surquillo, Lima, o por medio electrónico a info@ositran.gob.pe, los comentarios o sugerencias que consideren pertinentes respecto del Proyecto de Reglamento de Usuarios de Infraestructura de Transporte de Uso Público.

Artículo 3º: Encargar a la Oficina de Comunicación Corporativa realizar la convocatoria a la Audiencia Pública en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la publicación señalada en el artículo 1 de la presente resolución, a través del diario oficial El Peruano, precisando el lugar, fecha y hora de la mencionada audiencia. La referida audiencia será llevada a cabo por la Gerencia de Atención al Usuario con el apoyo del Grupo de Trabajo encargado de la revisión del Proyecto de Reglamento de Usuarios de Infraestructura de Transporte de Uso Público.

Artículo 4º: Autorizar la difusión de la presente Resolución, así como de los documentos a los que se hace referencia en el Artículo 1 en el Portal Institucional del OSITRAN (www.ositran.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal. 18989

**PROYECTO DE REGLAMENTO DE USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE
DE USO PÚBLICO**

ÍNDICE

TÍTULO I	:	DISPOSICIONES GENERALES
TÍTULO II	:	DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES PRESTADORAS
Capítulo I	:	Derechos de los Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público.
Capítulo II	:	Obligaciones de los Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público.
Capítulo III	:	Derechos de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios.
Capítulo IV	:	Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios.
Subcapítulo I	:	Obligaciones generales
Subcapítulo II	:	Obligaciones específicas
TÍTULO III	:	DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Capítulo I	:	Servicios a los Usuario portuarios
Capítulo II	:	Servicios a los Usuarios aeroportuarios
Capítulo III	:	Servicios a los Usuarios de la Infraestructura Vial
Capítulo IV	:	Servicios a los Usuarios de la Infraestructura Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao
Capítulo V	:	De la Suspensión de los servicios
Capítulo VI	:	De la Facturación y Pago por los servicios prestados
Capítulo VII	:	De los Servicios no obligatorios
TÍTULO IV	:	DE LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS
Capítulo I	:	Sobre la presentación de reclamos.
Capítulo II	:	Sobre la presentación de denuncias.
Subcapítulo I	:	Disposiciones Generales
Subcapítulo II	:	Procedimiento para la presentación de denuncias
Capítulo III	:	Régimen de Sanciones.

DISPOSICIONES FINALES



TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene como objeto establecer los derechos y obligaciones de los Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público portuaria, aeroportuaria, red vial, red ferroviaria y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao que se encuentran bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.

Asimismo, el presente Reglamento establece los derechos y obligaciones de las Entidades Prestadoras que tienen la titularidad para realizar actividades de explotación de las mencionadas infraestructuras.

Finalmente, se incluye en la presente norma disposiciones referidas a los servicios a cargo de las Entidades Prestadoras, así como el procedimiento para la presentación de denuncias contra las citadas entidades.

Artículo 2.- Alcances

El presente Reglamento será aplicable en cada uno de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras reguladas y supervisadas dentro de las infraestructuras de transporte de uso público portuarias, aeroportuarias, de la red vial, de la red ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, que se encuentran bajo la competencia del OSITRAN, de conformidad con los respectivos contratos de concesión y la normatividad vigente.

Asimismo, será de obligatorio cumplimiento para las Entidades Prestadoras y los Usuarios Intermedios y Finales - de las mencionadas infraestructuras.

Para el caso específico de los tramos viales y ferroviarios, con excepción del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, no aplica para el transporte de carga y pasajeros y el tránsito terrestre (circulación). De conformidad con la Ley N° 27181 y la Ley N° 29380 dichas actividades se encuentran bajo la competencia de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, los Gobiernos Regionales, los Gobiernos Locales, la Policía Nacional del Perú (PNP) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), según corresponda.

Asimismo, el presente Reglamento no será aplicable a las relaciones entre Usuarios Intermedios o entre estos y Usuarios Finales, las mismas que son reguladas de acuerdo a lo establecido en el Código Civil y en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, según corresponda.

Finalmente, no resulta aplicable a las relaciones de acceso a las infraestructuras de transporte de uso público antes mencionadas, las cuales se regularán por el Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN, el Reglamento de Acceso de la respectiva Entidad Prestadora, así como por los contratos o mandatos de acceso correspondientes.

Artículo 3.- Definiciones

1. **Cargo.-** Referido al cargo de acceso. Es la contraprestación monetaria que cualquier operador de servicios competitivos está obligado a pagar por utilizar las Facilidades Esenciales, sin importar la denominación que se le otorgue, de acuerdo a la forma o modalidad que corresponda al tipo contractual que haya adoptado el contrato de acceso.
2. **Concedente.-** El Estado, que actúa representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) o el Gobierno Regional, según corresponda, que suscribe un contrato

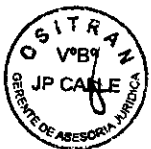


de concesión de infraestructura de transporte de uso público o un contrato de concesión para la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

3. **Concesionario.**- Persona jurídica constituida por el adjudicatario que suscribe el Contrato de Concesión con el CONCEDENTE.
4. **Concesión.**- Relación jurídica de derecho público que se establece entre el CONCEDENTE y las Entidades Prestadoras a partir de la fecha de suscripción del contrato, mediante la cual el CONCEDENTE otorga al CONCESIONARIO el derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la concesión durante el plazo de vigencia de la misma.
5. **Consejo de Usuarios.**- Mecanismo creado para fomentar la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de la ITUP bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, constituyéndose en órganos representativos de los Usuarios de las ITUP. Su naturaleza es de carácter consultivo en el proceso de toma de decisiones del OSITRAN.
6. **CORPAC.**- Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.
7. **Denuncia:** Toda comunicación formulada, por una persona natural o jurídica, en razón a la ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones contenidas en el contrato de concesión o en la normativa vigente, que son fiscalizables por el OSITRAN y que se encuentran a cargo de la Entidad Prestadora.
8. **Entidad Prestadora.**-Empresa o grupo de empresas que tienen la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de la ITUP, nacional o regional, cuando corresponda, sean empresas públicas o privadas y que, frente al Estado y los Usuarios, tienen la responsabilidad por la prestación de los servicios.

Están incluidos en esta definición los Administradores Portuarios de infraestructura de uso público a los que se refiere la Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional, las empresas que realizan actividades de utilización total o parcial de la infraestructura de transporte de uso público, en calidad de operador principal, por mérito de la celebración de un contrato de operación, contrato de acceso, asistencia técnica y similares. Asimismo, se incluye en esta definición a aquellas empresas concesionarias del servicio público de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao y las que están sujetas a supervisión, conforme lo establece la Ley N° 29754.

9. **Explotación.**- Comprende los siguientes aspectos: la operación de la ITUP, la prestación de los servicios y el cobro a los Usuarios de la tarifa por la utilización de la infraestructura e instalaciones, así como por la prestación de dichos servicios, en los términos establecidos en cada contrato de concesión.
10. **Facilidades Esenciales.**- Aquella instalación o infraestructura de transporte de uso público o parte de ella que cumple con las siguientes condiciones: a) es administrada o controlada por un único o limitado número de Entidades Prestadoras; b) no es eficiente que sea duplicada o sustituida; y c) el acceso a esta es indispensable para que los Usuarios Intermedios realicen las actividades necesarias para completar la cadena logística de transporte de carga o pasajeros en una relación origen- destino.
11. **Gerencia de Atención al Usuario:** Órgano de línea del OSITRAN responsable de cautelar los derechos del Usuario Intermedio y Final relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia de la entidad, así como de promover políticas, procesos y



12. Gerencia de Supervisión y Fiscalización: Órgano de línea del OSITRAN responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las Entidades Prestadoras, en el ámbito de competencia del OSITRAN.

- La infraestructura puede ser portuaria, aeroportuaria, red vial nacional y regional de carreteras, ferroviaria- incluyendo las vías que forman parte del Sistema de Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao-, y otras infraestructuras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional.

14.- Libro de Reclamaciones.- Documento físico o virtual en el que los Usuarios pueden registrar sus reclamos, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, y sus modificaciones, en lo que resulte aplicable.

- 

-

-

- SECRETARIA DE INTERIORES

- 4

21. Usuarios.- Comprende al Usuario Intermedio y al Usuario Final.

- a. **Usuario Intermedio.-** Es la persona natural o jurídica que utiliza la ITUP para brindar a terceros servicios de transporte o servicios vinculados a la actividad de transporte. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, se considera Usuario Intermedio, entre otros, a las líneas aéreas, agentes de aduanas u operadores ferroviarios.
- b. **Usuario Final.-** Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o por un Usuario intermedio. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, se considera Usuario Final a los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la ITUP o a dueños de la carga.

22. Zona Portuaria.- Área del territorio nacional que comprende los límites físicos de las áreas de terreno asignadas a los puertos incluyendo las áreas delimitadas por los perímetros físicos en tierra, los rompeolas, defensas, canales de acceso y las estaciones de prácticos. En el caso de puertos que realicen operaciones por medio de ductos o boyas, incluye el área operativa de las boyas y los ductos hasta los muelles en sí. Incluye las áreas de reserva para el desarrollo portuario. Asimismo, la zona portuaria comprende a las áreas de desarrollo portuario, los puertos, recintos y terminales portuarios. Igualmente la zona portuaria incluye las infraestructuras, instalaciones, terminales multiboyas, sean cualquiera de éstos de titularidad pública o privada.

Artículo 4.- Marco normativo y contractual aplicable

En caso de duda respecto a la interpretación y/o alcance de lo dispuesto en el presente Reglamento se deberá recurrir a los contratos de concesión, anexos, documentos que lo integran, adendas e interpretaciones, y de ser el caso a la Ley de Creación de la Entidad Prestadora, así como a las siguientes normas, y sus modificatorias o normas que las reemplacen:

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.
- Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional.
- Ley N° 29754, Ley que dispone que el OSITRAN es la entidad competente para ejercer la supervisión de los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.
- Ley N° 28735, Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 27261 – Ley de Aeronáutica Civil del Perú.
- El Reglamento Nacional de Ferrocarriles, aprobado mediante Decreto Supremo N° 032-2005-MTC.
- El Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en Vías Férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado mediante Decreto Supremo N° 039-2010-MTC.
- Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2004-MTC.

- Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 050-2001-MTC.
- Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP).
- El Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD del OSITRAN, así como los reglamentos de las Entidades Prestadoras.
- El Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 023-2003-CD/OSITRAN.
- El Reglamento de Tarifas del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN.
- El Reglamento General de Supervisión del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN.
- El Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 005-2006-CD-OSITRAN.
- El Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM.
- El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, así como los respectivos reglamentos de las Entidades Prestadoras.

Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con los Usuarios de las ITUP

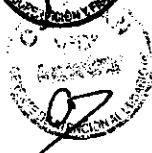
En adición a los principios contenidos en el marco normativo aplicable y los respectivos contratos de concesión, la relación de las Entidades Prestadoras con los Usuarios de los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación de las ITUP está regida por los siguientes principios:

- Transparencia.**- Los Usuarios deben tener pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios brindados por las Entidades Prestadoras y sus condiciones, que resulte imprescindible para el adecuado uso de los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao y para la presentación de sus reclamos o interposición de las denuncias que consideren pertinentes.
- Concordancia.**- El uso de las ITUP por parte de los Usuarios y su consecuente contraprestación deben ser concordantes con lo previsto en los respectivos contratos de concesión, las disposiciones del OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia.
- Buena fe.**- Tanto las Entidades Prestadoras como los Usuarios guían toda su interrelación por la confianza y la lealtad mutua, entendiendo que esta es el pilar que sustenta la prestación del servicio.
- No Discriminación.**- Los Usuarios- personas jurídicas- no deberán recibir, injustificadamente, un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva injustificada, frente a otros.

Los Usuarios -personas naturales- no deberán ser discriminados por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respetándose lo establecido en el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 6.- Criterios de interpretación en la relación Entidad Prestadora - Usuario

En caso de duda o contradicción, los órganos competentes del OSITRAN determinarán el alcance de lo normado por este Reglamento, de acuerdo a los siguientes criterios:



- a. Ordenamiento sistemático. - Ante cualquier duda de interpretación respecto a lo dispuesto por este Reglamento, se deberá realizar un análisis sistemático que incorpore al contrato de concesión y todas las normas enunciadas en el artículo 4 del presente Reglamento.
- b. Pro Usuario. - Si no obstante la aplicación del criterio precedente persistiera la duda, se deberá adoptar la interpretación más favorable al Usuario.
- c. Cláusulas generales de contratación. - Sin perjuicio de las reglas sobre cláusulas generales de contratación y contratos de adhesión establecidas en el Código Civil, las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación, en directivas, reglamentos, formularios o cualquier otro documento redactado por las Entidades Prestadoras y que sean aplicadas en su relación con el Usuario producto de la prestación de los servicios derivados de la explotación de las ITUP se interpretan en favor de este último, en caso de duda.



TÍTULO II
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES
PRESTADORAS

CAPÍTULO I
DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO
PÚBLICO

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios.-

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

a. A la información

Los Usuarios deben recibir información, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras brindan, a fin de poder utilizarlos integralmente, en concordancia con los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento. Igualmente tienen derecho a conocer, con la debida anticipación, sobre cualquier circunstancia que altere dichos servicios.

El derecho a la información a que se refiere el presente inciso podrá ser ejercido por los Usuarios ante las Entidades Prestadoras y frente al OSITRAN, si la primera no cumpliera adecuadamente con su deber de informar.

b. A presentar reclamos

Los Usuarios pueden presentar reclamos a fin de exigir la satisfacción de un interés legítimo particular, en lo relativo al cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales de las Entidades Prestadoras. Cabe indicar que corresponderá al Usuario sustentar debidamente los reclamos formulados.

Los reclamos, para ser considerados como tales, deberán ser interpuestos, en los plazos y formas fijadas por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, los reglamentos de la respectiva Entidad Prestadora y, en lo que corresponda, el contrato de concesión, tales como el Libro de Reclamaciones, por escrito a través de la mesa de partes, a través de una línea telefónica, la página web, correo electrónico o cualquier otro medio que se incluya en el Reglamento antes citado.

c. A presentar sugerencias

Los Usuarios pueden presentar sugerencias en pro de mejoras en los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas en la mesa de partes de la Entidad Prestadora, utilizando los formatos previamente establecidos para ello, a través de una línea telefónica, la página web o vía correo electrónico. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin.

d. A presentar denuncias

Los Usuarios pueden comunicar cualquier hecho que consideren incumplimiento de obligaciones contractuales y/o legales que sean fiscalizables por el OSITRAN, relacionado con la actividad de explotación de las ITUP sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.



Para tales efectos, se deberá observar lo establecido en el Capítulo II del Título IV del presente Reglamento.

e. A la atención adecuada

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.

f. A la calidad y cobertura del servicio

Los Usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles de servicio, establecidos en cada contrato de concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

En el caso de las Entidades Prestadoras que no se rigen por Contrato de Concesión, la calidad y nivel de servicio, son los que establezca el OSITRAN luego de realizar la medición del nivel de servicio.

g. A recibir comprobante de pago

El Usuario tiene derecho a recibir un comprobante de pago en el que conste el concepto de cobro, el monto abonado correspondiente y, de ser el caso, la fecha en que efectuó dicho abono, como constancia del pago por el servicio que brindan las Entidades Prestadoras. El comprobante de pago deberá ser emitido en el plazo establecido en la normativa sobre la materia.

h. A la no discriminación

Los Usuarios- personas jurídicas- tienen el derecho a no recibir un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva e injustificada frente a otros.

Asimismo, está prohibida toda discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los Usuarios- personas naturales.

i. A participar y a ser elegido como miembro de los Consejos de Usuarios

Los Usuarios que hacen uso de los servicios de las ITUP podrán formar parte de los Consejos de Usuarios del OSITRAN, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia, siempre que acrediten representatividad de un gremio o una asociación de Usuarios y/o consumidores, y de acuerdo a los requisitos exigidos en la normativa aplicable.

j. A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas a través del procedimiento de reclamo. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las parte.



k. A la seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria, y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

l. Al libre uso de las ITUP

No podrá prohibirse o limitarse el uso de las ITUP a persona natural o jurídica alguna, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de dichos servicios, incluyendo las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso, en el caso de Usuarios Intermedios y, de ser el caso, al pago de la tarifa, precio o cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen, supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, o lo señalado en el literal g) del artículo 12 del presente Reglamento.

La Entidad Prestadora no podrá condicionar la prestación del servicio a la aceptación por el Usuario de ningún otro servicio o pago adicional, salvo en aquellos casos en los que el servicio o pago adicional resulten indispensables para la prestación del servicio principal, por razones técnicas u operativas.

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP por falta de pago de la tarifa respectiva, cuando dicha falta de pago se haya producido por causa imputable a la Entidad Prestadora.

m. A la restitución de su propiedad

Los Usuarios tienen derecho a que los bienes de su propiedad que hayan sido retenidos durante el embarque le sean devueltos, salvo que la Entidad Prestadora haya informado, de conformidad con el artículo 12, sobre los objetos prohibidos de embarcar y cuál será el destino que se les dará una vez retenidos.

La vulneración de los derechos antes enunciados será sancionada de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya.

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario

a. Pago de la tarifa

Los Usuarios Finales de las ITUP están obligados a abonar la tarifa o precio establecido por cada uno de los servicios que les brindan las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que señale el tarifario vigente correspondiente. Dicha tarifa deberá ser abonada en la moneda que sea establecida en el citado tarifario.



b. Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativa vigente y debidamente informadas, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

En caso se presente algún inconveniente con los servicios a cargo de la Entidad Prestadora, se deberá observar el procedimiento de reclamo contemplado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. En ningún caso será válido que los Usuarios realicen acciones u omisiones que dificulten o impidan el uso de dichos servicios por parte de otros Usuarios, como mecanismo para manifestar su disconformidad frente a los presuntos inconvenientes suscitados. Asimismo, la persona que lo considere necesario podrá presentar la correspondiente denuncia ante el OSITRAN.

c. Conservación de las ITUP.-

Todos los Usuarios deberán actuar con cuidado y previsión, evitando conductas y actos que puedan causar daños a las instalaciones de las ITUP.

d. Seguro por daños a terceros.-

En los casos que resulten aplicable, los Usuarios Intermedios que se encuentren en uso de cualquiera de las ITUP, deberán contar con un seguro, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN y el Reglamento de Acceso de la Entidad Prestadora, o en su defecto, a la normatividad vigente que lo regule.

e. Cumplimiento de los requisitos para el acceso a Facilidades Esenciales

Los Usuarios Intermedios están obligados a cumplir con la totalidad de los requisitos establecidos por la Entidad Prestadora para acceder a las Facilidades Esenciales, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS FRENTE A LOS USUARIOS

Artículo 9.- Derecho a la contraprestación

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los Usuarios por brindarle servicios derivados de la explotación de las ITUP, de acuerdo a:

- a. El régimen tarifario y/o de acceso establecidos en los respectivos contratos de concesión; y,
- b. Los precios determinados libremente por las propias Entidades Prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia.

Artículo 10.- Derecho a ser resarcido

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios de las ITUP. Este derecho debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o sometiéndose a un arbitraje o ante el Poder Judicial, sin perjuicio de las penalidades o recargos que las entidades prestadoras puedan aplicar a los usuarios por el incumplimiento por



parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio, bajo los criterios de cumplimiento obligatorio que establezca el OSITRAN.

CAPÍTULO IV OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS FRENTE A LOS USUARIOS

Subcapítulo I Obligaciones Generales

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora:

- a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN. Asimismo, deberá mantener la operatividad de la infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos mínimos, estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos contratos de concesión y normativa aplicable.
- b. Proveer a los Usuarios la información básica, señalada en el artículo 12, de forma clara, veraz y oportuna, observando los mecanismos establecidos en el artículo 13 del presente Reglamento.
- c. Velar por la seguridad de los Usuarios, construyendo las obras y prestando el servicio conforme a las condiciones exigidas en el contrato de concesión y el marco normativo y/o normas técnicas aplicables.
- d. Contar con un sistema de alumbrado general adecuado y vigilancia permanente de la ITUP, de conformidad con lo establecido en los respectivos contratos de concesión o, en su defecto por la normatividad vigente.
- e. En la medida que el contrato de concesión o las normas vigentes lo prevean, contratar y mantener vigentes seguros contra accidentes, seguros de responsabilidad civil y otros, así como difundir y comunicar al Usuario a través de los medios señalados en el artículo 13 del presente Reglamento, el procedimiento para la activación de tales seguros.
- f. Reparar los daños y perjuicios ocasionados por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo señalado en el literal j) del artículo 7 del presente Reglamento.
- g. No negar la entrada o la prestación de los servicios a los Usuarios, en concordancia con lo establecido en los respectivos contratos de concesión.

Cabe indicar que se podrá negar la entrada o prestación del servicio en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios no cuenten con las autorizaciones legales pertinentes, según corresponda.
- Cuando los Usuarios no cumplan con los requisitos de seguridad exigidos por la autoridad competente, según corresponda.
- Cuando los Usuarios pongan en peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando puedan provocarse daños ecológicos.
- Cuando los Usuarios no cuenten con contratos de acceso vigentes, pólizas de seguros y/o cartas de garantía vigentes.
- Lo previsto en el artículo 30 del presente Reglamento.

- h. Contar con un Reglamento de Atención de Reclamos, en concordancia con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.
- i. Recibir los reclamos, así como los recursos administrativos correspondientes, que le sean presentados por los Usuarios, sin poder negarse a su recepción.
- j. Poner a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones, para la presentación de reclamos, de acuerdo a lo señalado en la normativa aplicable.

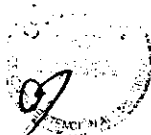
- k. No condicionar la atención de los reclamos formulados por los Usuarios al pago previo del monto reclamado.
- l. Tramitar y resolver los reclamos de los Usuarios conforme a la normatividad vigente y dentro de los plazos establecidos.
- m. Contar con un Libro de Sugerencias, en los casos que así lo establezca el respectivo contrato de concesión.
- n. Mantener actualizada una página web que contenga como mínimo, la información a que se refiere el artículo 15 del presente Reglamento.
- o. Habilitar una línea telefónica, correo electrónico y formulario en su portal web, para la atención de los Usuarios, sin perjuicio de la atención presencial a la que se refiere el literal r) del presente artículo.
- p. Informar la fecha de inicio y la fecha de conclusión de las obras a ejecutarse en la ITUP. Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resulte necesario.
- q. Entregar a los Usuarios un comprobante de pago válido, en el que conste el monto abonado y el concepto del pago, de acuerdo a la normativa vigente.
- r. Contar con Módulos u Oficinas de Atención al Usuario, que sean visibles y accesibles en las distintas ITUP. Dichos módulos u oficinas deberán contar con personal que brinde, como mínimo, orientación a los Usuarios sobre sus derechos y obligaciones, los servicios que brinda la Entidad Prestadora, así como el procedimiento a seguir en caso de reclamos, denuncias o sugerencias.

El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya.

Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras

Las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a:

- a. Los derechos y obligaciones de los Usuarios frente a la Entidad Prestadora.
- b. Los servicios que se brindan, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que los Usuarios puedan percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- c. El alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los Usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- d. Los productos prohibidos de ser transportados, personalmente o en el equipaje, así como el destino de las pertenencias que la Entidad Prestadora no permiten embarcar. En caso la Entidad Prestadora no cumpla con informar debidamente, deberá devolver dichos bienes a los Usuarios, de conformidad con lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento.
- e. Las tarifas y precios que deben ser abonadas por el uso de los servicios, así como las características, condiciones y reglas que rigen la prestación de los servicios.
- f. Los recargos que puedan ser cobrados a los Usuarios, así como, las condiciones de su aplicación.
- g. Los estándares que la Entidad Prestadora está obligada a cumplir, los cuales deberán ser concordantes con el respectivo contrato de concesión y/o la normativa vigente.
- h. Los servicios supervisados pero no regulados por el OSITRAN que brinda la Entidad Prestadora, precisando aquellos a los que los Usuarios pueden acceder. Deberá informarse como mínimo lo siguiente: extensión del servicio, condiciones en las que puede ser contratado y los precios respectivos.
- i. La cobertura de los seguros y las condiciones para hacerlos efectivos, en los casos en los que los Usuarios deban realizar los trámites ante la aseguradora, de conformidad con el contrato de concesión correspondiente.
- j. El procedimiento para la presentación de reclamos, plazos, instancias, así como los recursos que proceden contra la decisión de la Entidad Prestadora y las materias sobre las que pueden versar dichos reclamos.
- k. El procedimiento para la presentación de denuncias.



- l. El procedimiento para la presentación de sugerencias.
- m. Las permanentes o eventuales restricciones de uso de las ITUP.
- n. El número telefónico de la línea de atención al Usuario, así como la dirección de su página web y correo electrónico.

Esta información a los Usuarios deberá ser comunicada de acuerdo con lo establecido en el 13 del presente Reglamento.

El OSITRAN emitirá disposiciones para determinar el contenido de la información que deberá ser proporcionada a los Usuarios en cada caso, así como los procedimientos para la verificación de cumplimiento de esta obligación.

Artículo 13.- Medios o formas de brindar la información

En adición a los Módulos u Oficinas de Atención al Usuario, la información a la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, deberá ser difundida, dependiendo del tipo de información, utilizando los siguientes medios:

- a. Información exhibida al Usuario, tanto para los Usuarios Intermedios como para los finales, mediante afiches o carteles que permitan informarse adecuadamente.
- b. Información a través de la página web de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el artículo 15 del presente Reglamento.
- c. Información a ser brindada por su personal, para lo cual la Entidad Prestadora deberá asegurar que este se encuentre debidamente capacitado para esta atención.
- d. Información a través de una línea telefónica, por medio de la cual la Entidad Prestadora pueda absolver las consultas de los Usuarios sobre sus derechos y sobre los mecanismos que permitan ejercer su defensa como son los procedimientos de reclamos, además del procedimiento de denuncias. En caso de reclamos interpuestos se deberá informar respecto al número de expediente asignado a su trámite y su estado.

Adicionalmente, la Entidad Prestadora podrá hacer uso de otros medios, tales como:

- a. Información por cartillas o trípticos, que puedan estar a disposición de los Usuarios.
- b. Información a través de la prensa escrita, radial o televisiva, incluyendo el diario oficial "El Peruano" y un diario de circulación masiva.

El OSITRAN determinará *ex post* la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP, y considerando las necesidades de los Usuarios.

Artículo 14.- Sobre los Módulos y Oficinas de Atención al Usuario

En los Módulos y Oficinas de Atención al Usuario, cuyo número y ubicación determina el OSITRAN en cada ITUP, considerando lo señalado en cada contrato de concesión y/o normativa vigente, se deberá brindar toda la información señalada en el artículo 12 del presente Reglamento. Asimismo, en cada uno de los módulos y oficinas deberá ponerse a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones y, de ser el caso, el Libro de Sugerencias.

Artículo 15.- Información a ser publicada en la web de las Entidades Prestadoras

Toda Entidad Prestadora está obligada a mantener de manera destacada, individualizada y de fácil visualización y directo acceso en su página web, la siguiente información:

- a. La recogida por el artículo 12 del presente Reglamento.
- b. El presente Reglamento.

- c. La ubicación de sus Oficinas Administrativas y de los Módulos y Oficinas de Atención al Usuario, haciendo referencia a las direcciones y localizaciones de los mismos dentro de las ITUP.
- d. El Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN y su propio Reglamento de Acceso, así como la información y Base de Datos que se indican en los artículos 20 y 41 del citado Reglamento Marco.
- e. El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN y el de la Entidad Prestadora, así como toda la información que esas normas prescriben.
- f. Un enlace permanente a la página web del OSITRAN y al Portal del Usuario de la institución.
- g. Cualquier otra información que, de forma específica, establezca el contrato de concesión respectivo y/o la normativa vigente.

Artículo 16.- Sobre la información al Usuario respecto al embarque

Las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP aeroportuarias están obligadas a prestar información oportuna y completa, a través de los canales de difusión contemplados en el artículo 13 de este Reglamento, sobre:

- a. La regla general de revalidación de la TUUA así como los supuestos específicos recogidos en el artículo 37 y los aprobados por el órgano que ejerce la función supervisora del OSITRAN.
- b. La obligación del Usuario de pagar nuevamente la TUUA cuando durante su proceso de embarque, por su responsabilidad, salga de la zona restringida a la zona pública y quiera reingresar.
- c. Respecto a los productos prohibidos de transportar personalmente o en sus equipajes, así como el destino de los bienes que no se les permita ser embarcados. En caso de no informar, se aplicará lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento.

La información relacionada con los incisos b) y c) además deberá consignarse en la misma ITUP, de manera adecuada, permanente, de fácil acceso y lectura para los Usuarios antes de la entrada y salida a la zona restringida.

Artículo 17.- Señalización mínima que debe existir para informar a los Usuarios

En las ITUP, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con todas las obligaciones de señalización establecidas en los respectivos contratos de concesión y, en su defecto, por las normas vigentes, emitidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así como con cualquier otra que sea considerada como necesaria por la normatividad propia del OSITRAN.

Para el caso específico de las ITUP ferroviarias se deberá observar además lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Ferrocarriles, aprobado mediante Decreto Supremo N° 032-2005-MTC, y para el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, las obligaciones dispuestas en el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en Vías Férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado mediante Decreto Supremo N° 039-2010-MTC.

Precísese que de conformidad con lo previsto en el artículo 81, inc. 2.2 y 3.1, de la Ley Orgánica de Municipalidades, el artículo 6 TUO del Reglamento Nacional de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, y el artículo 26 del Reglamento Nacional de Ferrocarriles, aprobado por Decreto Supremo N° 032-2005-MTC, la señalización y los sistemas de seguridad en los pasos a nivel y cruces ferroviarios son competencia de las municipalidades.

Para el caso específico de la ITUP aeroportuaria, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con todas las obligaciones de señalización, establecidas en los respectivos contratos de concesión. Para los terminales aéreos la señalización informativa y de seguridad se realizará en concordancia al nivel de servicio aplicable y las disposiciones de Defensa Civil, mientras que la señalización del sistema de pistas, área de maniobras, está realizará de acuerdo a lo establecido en las normas emitidas por la Autoridad Aeronáutica.



Artículo 18.- Señalización en casos de obras, interrupciones o desastres

En el caso de obras en las ITUP, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalar, en forma previa y concurrente a la obra, durante la interrupción o después de un desastre, los desvíos que resulten necesarios y adecuados para poder seguir utilizando dicha ITUP, sin generar riesgos o daños a los Usuarios.

En caso de interrupciones originadas por fuerza mayor, caso fortuito o hecho determinante de un tercero, tales como accidentes de tránsito, desastres naturales, entre otros, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalar los desvíos que se habiliten tan pronto como las circunstancias lo permitan, sin generar riesgos o daños a los Usuarios.

Artículo 19.- Accesibilidad.-

De conformidad con lo previsto en la Ley N° 28735, en todas las ITUP, así como en toda oficina en la que se atiendan reclamos de los Usuarios de cada una de las infraestructuras, se deberán adoptar las siguientes medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad:

- a. Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- b. Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora.
- c. Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad.
- d. Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.
- e. Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones.
- f. Adecuar o supervisar que las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, puedan ser utilizados por personas con discapacidad.
- g. Cumplir con las normas técnicas de accesibilidad a que se refiere el artículo 17 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será sancionado de conformidad con las normas del Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya.

Artículo 20.- Otorgamiento del derecho de acceso a Facilidades Esenciales

Las Entidades Prestadoras están obligadas a otorgar el acceso a Facilidades Esenciales a los Usuarios Intermedios que así lo soliciten, en los casos y supuestos previstos en el Reglamento Marco de Acceso a la ITUP.

Subcapítulo II Obligaciones específicas

Artículo 21.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Adicionalmente a las obligaciones generales señaladas en los artículos precedentes, las Entidades Prestadoras del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao se encuentran obligadas

- a. Prestar el servicio de transporte de manera segura, puntual y confiable a los pasajeros.
- b. Resguardar la seguridad pública de los Usuarios en cada una de las estaciones, trenes y demás bienes de la concesión.
- c. Informar sobre los horarios de prestación del servicio, a través de anuncios claros, legibles e iluminados, velando porque se mantengan en buen estado. Asimismo, deberán informar sobre los lugares de venta de tarjetas y recarga de las mismas y la ubicación de las estaciones.
- d. Informar, mediante un sistema de información sonora, la alteración del servicio, retrasos en la circulación de los trenes, interrupciones del servicio y su restablecimiento.

- e. Exhibir en cada estación, así como al lado de las ventanillas y lugares de venta, la tarifa a ser cobrada por los servicios que prestan.



TÍTULO III

DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Artículo 22.- Sobre los servicios

Cualquier otro servicio distinto a los indicados en los artículos siguientes que sea brindado a los Usuarios por las Entidades Prestadoras al interior de las ITUP, deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

- a. Ser prestado durante el horario difundido de operación.
- b. Si se efectúa algún cobro por el servicio, el hacer uso del mismo no debe ser obligatorio para utilizar el resto de la ITUP.

CAPÍTULO I

SERVICIOS A LOS USUARIOS PORTUARIOS

Artículo 23.- Servicios Generales del Puerto

Las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios en la zona portuaria aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos de concesión, así como los siguientes, establecidos en el Reglamento de la Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional:

- a. Ordenación, coordinación y control del tráfico portuario marítimo y terrestre.
- b. Señalización, balizamiento y otras ayudas a la navegación para el acceso de la nave al puerto.
- c. Vigilancia y seguridad.
- d. Dragado, en función del diseño requerido para cada amarradero.
- e. Alumbrado.
- f. Limpieza.
- g. Prevención y control de emergencias.
- h. Servicios contra incendios en naves a flote.



Artículo 24.- Servicios Básicos del Puerto

Los servicios básicos en la zona portuaria, y que deben ser puestos a disposición de los Usuarios son los establecidos en los contratos de concesión o, en su defecto, en las normas pertinentes. Entre ellos se encuentran:

- a. Servicios a la nave:
 - Practicaje.
 - Remolcaje.
 - Uso de amarradero, amarre y desamarre de naves, los cuales, en los puertos concesionados, forman parte del servicio estándar.
- b. Servicios al pasajero:
 - Facilidades para el transporte de personas.
- c. Servicios de manipulación y transporte de mercancías:
 - Embarque, estiba, desembarque, desestiba y transbordo de mercancías.
 - Almacenamiento.
 - Avituallamiento.
 - Abastecimiento de combustible.
 - Servicio de pesaje.
- d. Servicios de residuos generados por naves:
 - Recojo de residuos.



- e. Servicio de energía para contenedores refrigerados.
- f. Suministro de agua.

CAPÍTULO II SERVICIOS A LOS USUARIOS AEROPORTUARIOS

Artículo 25.- Servicios aeroportuarios y de aeronavegación

Las Entidades Prestadoras brindarán los servicios a los que se han comprometido, de acuerdo a sus respectivos contratos de concesión y/o normatividad vigente, durante las horas de operación del aeropuerto, entre los que se encuentran:

- a. Servicios de aeronavegación bajo responsabilidad de CORPAC de acuerdo a lo establecido en el contrato y/o convenio de colaboración suscrito entre el concesionario y CORPAC, en el marco del contrato de concesión. de concesión y las normas legales vigente.
- b. Servicios aeroportuarios:
 - 1. Servicios de aterrizaje y despegue
 - 2. Servicios aeroportuarios en relación a la TUUA.
 - 3. Otros servicios para líneas aéreas, empresas comerciales y de servicios auxiliares, como por ejemplo:
 - Counters.
 - Locales para líneas aéreas.
 - Salón VIP de compañías aéreas (donde corresponda).
 - Hangar (donde corresponda).
 - Carga aérea.
 - 4. Servicio de protocolo (donde corresponda).
 - 5. Operaciones secundarias, como por ejemplo:
 - Servicio de rampa o manipulación en tierra.
 - Almacenamiento o despacho de combustible para aeronaves (donde corresponda).



Artículo 26.- Servicios no brindados por las Entidades Prestadoras de la ITUP aeroportuaria

Se considera aeroportuario a todo servicio que sirve para facilitar el transporte aéreo o el intercambio modal de pasajeros o carga en el aeropuerto. Si un servicio considerado aeroportuario no es brindado directamente por la Entidad Prestadora, esta deberá informar de ello adecuada y oportunamente, o asegurarse que el tercero que presta el servicio lo haga, a los Usuarios que se encuentran dentro de la protección del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad que se establezca de manera indubitable quien asume la responsabilidad por el servicio frente al Usuario.

CAPÍTULO III SERVICIOS A LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Artículo 27.- Servicios obligatorios en infraestructura vial

Las Entidades Prestadoras que explotan infraestructura vial, sin perjuicio de lo dispuesto en dichos contratos y en las normas aplicables, deberán poner a disposición de los Usuarios como mínimo los siguientes servicios:

- a. Equipo de Auxilio Mecánico.
- b. Ambulancia y equipo de emergencia.
- c. Sistema de comunicación de emergencia.



- d. Servicios higiénicos.
- e. Servicio de remolque.

Los servicios obligatorios de las concesiones viales anteriores a la entrada en vigencia de este Reglamento serán los exigibles en los respectivos contratos y las normas aplicables.

CAPÍTULO IV

SERVICIOS A LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA Y DEL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSPORTE MASIVO DE LIMA Y CALLAO

Artículo 28.- Servicios obligatorios en infraestructura ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Sin perjuicio de lo dispuesto en cada contrato de concesión o en las normas aplicables, las Entidades Prestadoras de la ITUP ferroviaria deberán poner a disposición de sus Usuarios un sistema de comunicación de emergencia.

En el caso de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios Finales, en cada estación, como mínimo los siguientes servicios:

- a. Botiquín para urgencias.
- b. Telefonía pública.
- c. Servicios higiénicos.
- d. Módulo de atención para Venta y Recarga de Tarjetas o máquina de autoservicio de venta o recarga de tarjetas.
- e. Lo señalado en el artículo 19 del presente Reglamento.

Artículo 29.- Otros beneficios

Las Entidades Prestadoras podrán desarrollar Proyectos de Responsabilidad Social que importen un beneficio al Usuario.

CAPÍTULO V

DE LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 30.- Causas de suspensión de servicios

Los servicios que brindan las Entidades Prestadoras sólo podrán suspenderse por:

- a. Decisión de una autoridad competente.
- b. Caso fortuito o fuerza mayor.
- c. Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- d. Morosidad por falta de pago, de conformidad con los contratos de acceso, el tarifario vigente y la política comercial comunicada al OSITRAN.

En los casos en los que el Usuario presente un reclamo, se dejará sin efecto la suspensión del servicio de manera automática hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa.

- e. Aquellos contemplados en los respectivos contratos de concesión.

Artículo 31.- Información a los Usuarios respecto a la suspensión de servicios

En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios, de modo tal que los Usuarios se vean afectados, las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho por todos los medios de información a los Usuarios disponibles con la debida anticipación u oportunidad.

Artículo 32.- Plazos para anunciar la suspensión de los servicios.



Sin perjuicio de los avisos que, de acuerdo al marco normativo vigente, se deban presentar a las autoridades competentes, en caso sea necesario suspender uno o más servicios indispensables para completar la cadena logística del transporte, de modo tal que los Usuarios Finales se vean afectados por más de 48 horas continuas, las Entidades Prestadoras deberán anunciar esta situación a los Usuarios a través de avisos en un diario de mayor circulación nacional y/o en un diario de circulación del área geográfica afectada con la suspensión, según corresponda, de la siguiente manera:

- a. En caso fortuito o fuerza mayor, al día siguiente de haber sido adoptada la medida. En casos justificados, por el cierre de edición de los diarios, se permitirá la publicación hasta dos (02) días después de la adopción de la medida. Tan pronto como se tenga una fecha cierta de reapertura del o los servicios, se deberá publicar un nuevo aviso, dando cuenta de ello y explicando las obras efectuadas.
- b. En caso de realizar una obra programada, deberá efectuar como mínimo dos publicaciones: a) una semana antes del inicio de las obras y b) el día anterior al inicio de las mismas. En ambos casos deberá explicitarse la fecha de reinicio del o de los servicios suspendidos. En caso se presente algún retraso, deberán volver a efectuar las publicaciones, explicando a los Usuarios las razones de la demora y la nueva fecha de reinicio de la prestación suspendida.

Adicionalmente, deberán dar cuenta de esta situación por todos los medios de información a los Usuarios.



Artículo 33.- Garantía de prestación mínima

Las Entidades Prestadoras deberán garantizar un mínimo de utilización de la ITUP, de acuerdo con el contrato de concesión o, en defecto de estipulación, con lo determinado por el OSITRAN. Si se presentase una situación de caso fortuito o fuerza mayor, ello deberá realizarse en el plazo más breve posible, atendiendo a las condiciones particulares de cada caso y a lo previsto en cada contrato de concesión, en la normativa vigente o de acuerdo a lo dispuesto por el OSITRAN.

CAPÍTULO VI

DE LA FACTURACIÓN Y PAGO POR LOS SERVICIOS



Artículo 34.- Información sobre tarifas, precios, recargos y condiciones de su aplicación

Las Entidades Prestadoras deberán consignar en sus tarifarios los precios y tarifas, según corresponda. Asimismo, pondrán a disposición de los Usuarios las características y condiciones de los servicios que brindan al explotar las ITUP.

El tarifario vigente, así como sus modificaciones deberán ser puestos en conocimiento de los Usuarios, de conformidad con lo establecido en los artículos 29 y 33 del Reglamento General de Tarifas del OSITRAN, o norma que lo sustituya.



Asimismo, en aquellas ITUP en que se cobren recargos a los Usuarios, las Entidades Prestadoras deberán poner en conocimiento de los Usuarios con la difusión suficiente, de acuerdo a los mecanismos señalados en el artículo 13 del presente Reglamento, y de manera previa a su entrada en vigencia, los recargos y las condiciones de su aplicación.

Artículo 35.- Cobro de tarifas

Como regla general, el cobro de las tarifas vigentes debe ser consecuencia de la prestación y uso efectivo del servicio respectivo. Cuando corresponda, la Entidad Prestadora debe probar el uso efectivo de los servicios que realice el Usuario.



Si el servicio solicitado por el Usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, este asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos por la Entidad Prestadora. Estos plazos deben ser informados de conformidad con el artículo 13 del presente Reglamento.

Cuando el cobro de la tarifa se realice por la puesta a disposición del servicio, deberá informarse al Usuario de manera adecuada y oportuna sobre esta condición. Corresponde a la Entidad Prestadora probar que informó adecuada y oportunamente, y que cumplió con poner el servicio a disposición del Usuario.

En el caso de la ITUP aeroportuaria, el pago de la TUUA se regula de conformidad con lo establecido en los artículos 16, 36 y 38 del presente Reglamento.

Artículo 36.- Sobre la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUUA)

Las Entidades Prestadoras de las ITUP aeroportuaria cobrarán una tarifa por el uso de los aeropuertos. Para ello, deberán contar durante todo el horario de operación, con la dotación de personal requerido para el cobro de los servicios que presta y/o mantener convenios con las líneas aéreas para que el cobro se realice conjuntamente con el pasaje aéreo. La TUUA se cobra por la puesta a disposición de los servicios de acuerdo con el Contrato de Concesión y el artículo 25 del presente Reglamento.

Los servicios involucrados en la TUUA son los que se detallan en cada Contrato de Concesión. Para el caso de las Entidades Prestadoras que no se rigen por Contrato de Concesión, son los que establezca el OSITRAN al momento de fijar la tarifa.

Artículo 37.- Sobre la revalidación de la TUUA

Cuando se interrumpe el proceso de embarque, corresponde que la Entidad Prestadora revalide la TUUA siempre y cuando haya sido responsable de dicha interrupción o esta haya sido causada por un riesgo que debe asumir por encontrarse en mejores condiciones para mitigarlo o controlarlo o que hayan sido asumidos por la Entidad Prestadora al asumir la obligación de operar el aeropuerto.

Si la interrupción del embarque es responsabilidad o un riesgo que debe asignarse a la aerolínea o al Usuario, serán estos en cada caso quienes asuman el pago de la nueva TUUA por un nuevo embarque.

Se entiende que el proceso de embarque se interrumpe cuando el Usuario pierde el vuelo para el que estaba destinado subir a bordo o este es reprogramado para un nuevo horario o cancelado.

Además de la regla general consignada en el primer párrafo de este artículo, la TUUA será revalidada automáticamente, sin necesidad de analizar la responsabilidad de la Entidad Prestadora, en los siguientes casos:

- a. Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de *Foreign Object Damage* (FOD).
- b. Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de fauna silvestre o peligro aviario.
- c. Alertas de bomba.
- d. Cierre de aeropuerto de destino.
- e. Comprobado el mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico asignado o personal paramédico de la Entidad Prestadora, o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.
- f. Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- g. Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- h. Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- i. Demora o cancelación de vuelo por condiciones inseguras en la pista del aeropuerto.
- j. Las veces que un pasajero sospechoso de tráfico ilícito de drogas (TID) bajo la modalidad de ingesta, es trasladado a un área fuera de la zona restringida del aeropuerto y de forma



- posterior, se descarta toda sospecha de TID, por lo cual, el pasajero podrá continuar su proceso de embarque, previamente interrumpido por acciones fuera de su responsabilidad.
- k. Otros que determine el OSITRAN.

Artículo 38.- Sobre el pago de la TUUA por el reingreso a la zona de seguridad

Si durante el proceso de embarque el Usuario sale de la zona restringida a la zona pública deberá pagar nuevamente la TUUA siempre y cuando dicha salida fue producto de su responsabilidad y se le haya informado oportunamente al ingreso o salida de dicha zona.

La Entidad Prestadora podrá impedir el reingreso a la zona restringida a los Usuarios que no hayan pagado nuevamente la TUUA, siempre y cuando se les haya informado adecuada y oportunamente. De ser el caso, corresponderá a la Entidad Prestadora demostrar que cumplió con brindar al Usuario esta información.

Artículo 39.- Pago del Peaje en el caso de la ITUP Vial

El Usuario debe abonar la tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que traspone una barrera de peaje. Las Entidades Prestadoras podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito.

Las Entidades Prestadoras de infraestructura vial deberán contar durante las veinticuatro (24) horas del día, con la dotación de personal requerido para el cobro de peaje, habilitando el número de casetas que correspondan, de acuerdo con las necesidades del tránsito, para asegurar su fluidez y evitar demoras a los Usuarios, de conformidad con lo señalado en los contratos de concesión.



Las Entidades Prestadoras deberán operar el sistema de forma tal que en ninguna estación de peaje el tiempo transcurrido entre el momento en que el Usuario se posiciona en el carril de pago y el momento en que se realiza el mismo, supere los índices de serviciabilidad establecidos en los respectivos contratos de concesión.

En caso de que la capacidad de operación de una barrera de peaje sea superada por la demanda, se liberará el paso hasta que la operación pueda realizarse con ajuste a los tiempos máximos de espera en cola estipulada en el respectivo contrato de concesión.



Artículo 40.- Pago del Cargo por Uso de Vía en el caso de la ITUP Ferroviaria

Las Entidades Prestadoras de la infraestructura ferroviaria tendrán derecho a recibir un pago por uso de vía por parte del Usuario Intermedio, de conformidad con las condiciones expresadas en los respectivos contratos de concesión y contrato de acceso o mandato de acceso, según corresponda.



Artículo 41.- Pago de la Tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo contrato de concesión y la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada y revisada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN.



Artículo 42.- Usuarios exentos de pago de peaje o tarifa

Serán exceptuados del pago de peaje por el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP vial únicamente los vehículos que se encuentren taxativamente enumerados en el contrato de concesión y la normatividad vigente. A saber:

- a. Vehículos utilizados para atender servicios de emergencia tales como ambulancias y bomberos.
- b. Vehículos de la Policía Nacional.

- c. Vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoys.
- d. Vehículos de la Cruz Roja Peruana que realicen actividades con fines humanitarios.
- e. Otros establecidos en el ordenamiento normativo vigente.

Del mismo modo, en el caso de la ITUP ferroviaria, estarán exentos del pago de la tarifa por uso de vía las unidades destinadas exclusivamente a vigilancia, reparación, mantenimiento y demás necesarias para la operación ferroviaria.

Para el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, la Entidad Prestadora deberá observar las tarifas sociales establecidas en el respectivo contrato de concesión.

Artículo 43.- Cobro de servicios

El cobro de los servicios por parte de la Entidad Prestadora se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del Usuario, la Entidad Prestadora deberá recurrir a los mecanismos comunes de cobro de deudas, al igual que cualquier otra empresa privada en el Perú. En todo caso, siempre los Usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios.

En caso de incumplimiento del pago del cargo por el uso de la infraestructura, se deberá seguir el procedimiento de controversia previsto en el contrato de concesión y, de ser el caso, lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN o norma que lo sustituya.

CAPÍTULO VII DE LOS SERVICIOS NO OBLIGATORIOS

Artículo 44.- Cobro de servicios no obligatorios

El cobro de los servicios no obligatorios o complementarios que brinden las Entidades Prestadoras, se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del Usuario, las Entidades Prestadoras deberán recurrir a las instancias judiciales respectivas.

Asimismo, los Usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios, siempre que se trate de servicios relacionados con el transporte de pasajeros o el intercambio modal en una relación origen - destino. Si estos servicios son brindados por personas jurídicas o personas naturales distintas o ajenas a la Entidad Prestadora, esta se eximirá de responsabilidad civil y administrativa, siempre y cuando se informe adecuadamente al Usuario respecto de cuál es la empresa que brinda el servicio y quién asumirá dicha responsabilidad.

Artículo 45.- Procedimiento de facturación de servicios no obligatorios

Por todo servicio vinculado a la ITUP que preste la Entidad Prestadora, directa o indirectamente, se deberá emitir los comprobantes de pago autorizados por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria- SUNAT, de acuerdo a las reglas tributarias vigentes.

Artículo 46.- Medios de pago de los servicios no obligatorios

Los Usuarios deben abonar los precios por los servicios que utilice en moneda de curso legal, al momento que la Entidad Prestadora se lo exija, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión. Las Entidades Prestadoras de los servicios derivados de la explotación de la ITUP y del servicio de transporte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito.



TITULO IV DE LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS

CAPÍTULO I SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Artículo 47.- Reclamos de Usuarios

Los reclamos de los Usuarios Intermedios y Finales se sujetan a lo previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN y los Reglamentos de Reclamos de cada Entidad Prestadora.

Artículo 48.- Medios para la presentación de Reclamos

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, los Usuarios podrán presentar sus reclamos por escrito, o a pedido expreso de parte por un mecanismo que permita su fijación en un soporte físico, cumpliendo con los requisitos señalados en el artículo 37 del Reglamento antes mencionado.

De esta forma se consideran los siguientes medios para la presentación de reclamos:

- a. Por escrito, a través de la mesa de partes de la entidad reclamada.
- b. Por vía telefónica, mediante la central implementada por cada Entidad Prestadora.
- c. Por vía electrónica, haciendo uso del correo electrónico de cada Entidad Prestadora o a través del respectivo Portal Web.

Asimismo, los Usuarios podrán ingresar sus reclamos haciendo uso del Libro de Reclamaciones de cada Entidad Prestadora, observando lo establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Legislativo N° 011-2011- PCM, en lo que resulte aplicable.



Artículo 49.- Sobre el Libro de Reclamaciones.

Es obligación de toda Entidad Prestadora contar con un Libro de Reclamaciones físico o virtual el cual deberá ser puesto a disposición de los Usuarios cuando lo solicite. El libro deberá cumplir con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y los artículos 4 y 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.



En caso se utilice un Libro de Reclamaciones Virtual, este deberá ser de fácil acceso a través de la página web de la Entidad Prestadora.

CAPÍTULO II SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

SUBCAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 50.- Protección de la identidad del denunciante

En caso sea solicitado por el denunciante y existiesen razones atendibles para ello, el OSITRAN podrá mantener en reserva la identidad de este.



Artículo 51.- Acceso al expediente

Durante el horario de atención, el denunciante y las Entidades Prestadoras tendrán libre acceso al expediente de denuncia.

Con relación a los procedimientos administrativos que se inicien como consecuencia de la denuncia, una vez que se agote la vía administrativa, el acceso al expediente será libre y gratuito para cualquier



persona natural o jurídica. En caso de requerir copias del expediente, se deberá cubrir el costo respectivo.

SUBCAPÍTULO II PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

Artículo 52.- Legitimidad para presentar denuncias

Podrán presentar denuncias ante el OSITRAN, a través de la Gerencia de Atención al Usuario cualquier persona natural o jurídica, comunicando toda ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones, legales o contractuales, de las Entidades Prestadoras.

El denunciante no está obligado a demostrar que ha sufrido un daño ni la existencia de una relación de causalidad.

Artículos 53.- Medios de recepción de denuncias

Las denuncias podrán ser presentadas a través de los siguientes medios:

- a. Mesa de partes, mediante documento escrito, dirigido a la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN.
- b. A través del Portal del Usuario del OSITRAN.
- c. Vía telefónica, a través de la central telefónica del OSITRAN habilitada para que la Gerencia de Atención al Usuario reciba denuncias.
- d. Otros mecanismos que establezca el OSITRAN para tales efectos.

Artículos 54.- Contenido de la denuncia

La denuncia puede estar referida a presuntos incumplimientos de una obligación contenida en el contrato de concesión o en la normatividad aplicable.

Artículo 55.- Requisitos de la denuncia

Las denuncias presentadas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Nombre y apellido del denunciante.
- b. Número de documento de identidad.
- c. Si solicita o no mantener en reserva su identidad.
- d. Firma o huella digital, según corresponda.
- e. Domicilio.
- f. Correo electrónico, según corresponda.
- g. Referencias generales del lugar, fecha y circunstancias en las que tomó conocimiento de los hechos denunciados, así como una breve descripción de los mismos.
- h. Identificación de cualquier otro dato o documento que a su criterio pueda ser útil para la evaluación de la denuncia.
- i. Identificación de la Entidad Prestadora denunciada.

De acuerdo a lo previsto en el numeral 105.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la denuncia deberá exponer con claridad todos los hechos y circunstancias que permitan su constatación por el OSITRAN. En caso se cuente con elementos probatorios como testimonios, fotos o videos, entre otros, también deberán ser presentados.

Artículo 56.- Participación del denunciante

La denuncia no convierte al denunciante en parte del procedimiento de denuncia ni del procedimiento administrativo sancionador o procedimiento para la determinación de aplicación de penalidades que eventualmente se inicie contra la Entidad Prestadora. En caso requiera la satisfacción de un interés, sin perjuicio de la denuncia interpuesta, deberá solicitarlo a través del procedimiento de reclamo.



Artículo 57.- Procedimientos y Plazos

Recibida la denuncia, la Gerencia de Atención al Usuario cuenta con un plazo máximo de tres (03) días hábiles para correr traslado de la misma a la Jefatura de Contratos correspondiente de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, luego de haber verificado el cumplimiento de los requisitos contemplados en el artículo 55 del presente Reglamento.

La Jefatura de Contratos contará con un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles para tramitar la denuncia y decidir las acciones a adoptar, de acuerdo al siguiente detalle:

- a. Una vez recibida la denuncia, la Jefatura de Contratos efectuará el análisis de los hechos denunciados, a fin de determinar si corresponde solicitar los descargos correspondientes a la Entidad Prestadora.
- b. En los casos en los que corresponda solicitar a la Entidad Prestadora sus descargos, esta contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para presentarlos ante la Jefatura de Contratos correspondiente.

Vencido este plazo, contando o no con descargos por parte de la Entidad Prestadora, la Jefatura de Contratos contará con un plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles para evaluar la denuncia.

El plazo máximo para la tramitación de la denuncia y decidir las acciones a adoptar podrá ser ampliado por la Jefatura de Contratos correspondiente, de forma excepcional, por un periodo adicional de treinta (30) días hábiles. De ser el caso, la Jefatura de Contratos correspondiente informará a la Gerencia de Atención al Usuario los motivos que sustentaron la ampliación del plazo, a fin que pueda ser puesto en conocimiento del Usuario, en caso lo solicite.

Corresponderá a la Jefatura de Contratos competente realizar las investigaciones o indagaciones que resulten pertinentes, a fin de determinar si:

- a. Existe verosimilitud que la conducta denunciada constituye un presunto incumplimiento por parte de la Entidad Prestadora, lo cual tendría como consecuencia la recomendación a la Jefatura de Fiscalización para evaluar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN, o norma que lo modifique o sustituya; o la recomendación de inicio de un procedimiento para la aplicación de una penalidad; o
- b. Considera que la denuncia debe ser rechazada.

En el caso se considere que la denuncia debe ser rechazada, la Jefatura de Contratos correspondiente deberá comunicar de manera motivada dicha decisión a la Gerencia de Atención al Usuario a fin que esta ponga en conocimiento del denunciante la decisión adoptada.

En los casos señalados en el literal a) precedente, los resultados finales solo serán informados a solicitud del denunciante una vez que la autoridad emita una decisión firme sobre el particular, salvo que el denunciante tenga legítimo interés en el caso concreto.

CAPÍTULO III RÉGIMEN DE SANCIONES

Artículo 58.- De las sanciones

Todo lo referido a las sanciones que puedan ser impuestas a una Entidad Prestadora por el incumplimiento de sus obligaciones se regula de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN, o norma que lo modifique o reemplace, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador, cuya tramitación se encuentra a cargo de la Jefatura de Fiscalización de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- El presente Reglamento entra en vigencia a los treinta (30) días de haber sido publicado en el diario oficial El Peruano.

Segunda.- Las Entidades Prestadoras a las que resulte aplicable el presente Reglamento cuentan con un plazo de los sesenta (60) días hábiles, contado desde la vigencia de la presente norma, para implementar aquellas disposiciones que resulten aplicables en cada caso; cuya adecuación será verificada por el OSITRAN.

Tercera.- En lo referido a la protección de los usuarios finales de las infraestructuras de transporte de uso público, será aplicable La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente.



PROYECTO DE REGLAMENTO DE USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1.1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.

Asimismo, el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, señala que los Organismos Reguladores defienden el interés de los usuarios, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política del Perú y la ley.

Por su parte, la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, que dispone la creación del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público- OSITRAN, establece que corresponde a dicha entidad regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras y el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios. Asimismo, la citada norma señala que OSITRAN cuenta con potestad exclusiva para dictar reglamentos autónomos y otras normas referidas a los intereses, obligaciones o derechos de las entidades prestadoras o de los usuarios.

De igual forma, la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos establece que estos organismos ejercen, entre otras, la función normativa, por lo que se encuentran facultados para dictar los reglamentos, normas de carácter general, mandatos o normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades prestadoras o de los usuarios. Cabe indicar que, de acuerdo al Reglamento de dicha Ley, la función normativa asignada a los organismos reguladores, es ejercida por el Consejo Directivo de cada organismo, de forma exclusiva.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, indica que la protección de los usuarios de los servicios públicos bajo la competencia de los organismos reguladores a que hace referencia la Ley N° 27332, se rige por las disposiciones de dicho Código, en lo que resulte pertinente, y por la normativa sectorial aplicable, precisando que corresponde a tales organismos velar por el cumplimiento de dicha legislación.

Considerando el marco normativo antes citado, el 05 de enero de 2012, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución del Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN, por la cual se aprobó el "Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios". Asimismo, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 004-2012-OSITRAN, publicada en el citado diario el 01 de febrero de 2012, se aprobó el "Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo".

Posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, publicado el 28 de febrero de 2015, se aprobó el "Reglamento de Organización y Funciones-ROF de OSITRAN". Tomando en cuenta la nueva normativa de organización y funciones de OSITRAN, se evidenció la necesidad de realizar una revisión integral de los reglamentos citados en el párrafo precedente, a fin de asegurar que guarden coherencia con el nuevo marco normativo institucional.

Adicionalmente, el nuevo ROF incorpora a la Gerencia de Atención al Usuario como órgano de línea que tiene entre sus funciones cautelar los derechos de los usuarios- intermedios y finales, así como promover y difundir información sobre sus derechos y obligaciones. En ese sentido, resulta indispensable que esta nueva gerencia sea considerada en la reglamentación aplicable a dichos usuarios, en el marco de las funciones que le han sido asignadas.

Por lo antes expuesto, la revisión integral del "Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios" y del "Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo" resulta pertinente y necesaria, a fin de actualizar el contenido de los mismos y asegurar que exista consistencia y coherencia con las disposiciones contenidas en el ROF.

Cabe indicar que, de la revisión de los Reglamentos vigentes se ha detectado lo siguiente:

1. Pese a que cuentan con disposiciones similares, se habían emitido dos normas independientes, una para usuarios aeroportuarios y portuarios y otra para usuarios de la red vial, red ferroviaria y del Sistema de Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, sin que se haya identificado justificación alguna para ello.
2. Los Reglamentos vigentes hacen referencia a normativa que no se encuentra vigente en la actualidad, como por ejemplo la Ley N° 27920, Ley que establece sanciones por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Edificación NTE U.190 y NTE A.060, sobre adecuación urbanística y arquitectónica para personas con discapacidad, la cual fue derogada por la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
3. No hacen referencia alguna al ROF de OSITRAN y no reconoce la existencia de la Gerencia de Atención al Usuario.
4. Existencia de algunas disposiciones que se encuentran ubicadas de forma inadecuada, sin guardar coherencia con la organización temática de cada capítulo.
5. No se precisan las obligaciones específicas de las entidades prestadoras del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.
6. No cuentan con disposiciones detalladas respecto de la presentación de denuncias por parte de los ciudadanos.

En ese sentido, al haberse identificado dichos aspectos de mejora, se advierte que tal normativa requiere ser revisada en su integridad, para lo cual se tendrá en consideración el marco normativo vigente, así como los distintos contratos de concesión, el Reglamento General de OSITRAN y sus modificatorias, así como el ROF de la entidad.

Las labores de revisión y actualización de estos reglamentos permitirán a los usuarios y entidades prestadoras de las distintas infraestructuras de transporte de uso público contar con un único instrumento normativo que contenga sus derechos y obligaciones, evitando duplicidad en las disposiciones sobre el particular. Asimismo, permitirá contar con un marco normativo debidamente organizado, en función a los temas abordados en cada caso, acorde con la legislación vigente.

1.2. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

Considerando lo expuesto en el numeral precedente, se propone un proyecto de Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Proyecto de Reglamento), el cual contiene las disposiciones aplicables a los usuarios de las distintas infraestructuras de transporte de uso público y a las entidades prestadoras correspondientes. Dicho Reglamento recoge lo establecido en el marco normativo vigente aplicable, concordado con lo contemplado en los distintos contratos de concesión celebrados a la fecha.

La estructura y cambios propuestos son los siguientes:

- **Título I: Disposiciones Generales**

En este título se regula el objeto y ámbito de aplicación del Proyecto de Reglamento y se define el marco normativo y contractual aplicable. Asimismo, se incluyen los principios y criterios de interpretación que serán utilizados para determinar los alcances del citado Reglamento en la relación entre entidades prestadoras y usuarios, en caso de duda o contradicción.

En este título, además, se establece que el Reglamento no resulta aplicable para los casos de transporte de carga y pasajeros, y de tránsito terrestre, en tanto dichas actividades se encuentran bajo la competencia de otras entidades, tales como la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía (SUTRAN), el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Gobiernos Locales o Regionales, la Policía Nacional y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), según las normas correspondientes.

Corresponde indicar que se ha efectuado una revisión de las normas que forman parte del marco normativo del Proyecto de Reglamento, con la finalidad de asegurar que todas ellas se encuentren vigentes e incorporar aquellas que fueron emitidas con posterioridad a los reglamentos originales.

Cabe precisar que, respecto a los Principios que regulan la relación entre las entidades prestadoras con los usuarios, resulta conveniente modificar la denominación del "Principio de Equidad" por una denominación que guarde mayor concordancia con su contenido; así, en el RUTAP y en el RUIFV se establece:

"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las entidades prestadoras con los usuarios de las ITUP

(...)

"Equidad: El uso de la ITUP por parte del usuario debe ser realizado de acuerdo a lo previsto en el contrato de concesión, las disposiciones de OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia."

Sin embargo, a fin de brindar una adecuada protección a los usuarios, se considera que debería decir:

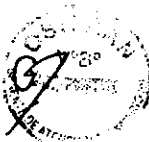
"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las entidades prestadoras con los usuarios de las ITUP

(...)

"Concordancia: El uso de la ITUP por parte del usuario debe ser realizado de acuerdo a lo previsto en el contrato de concesión, las disposiciones de OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia."

Asimismo, en lo referido al Principio de No Discriminación, se ha considerado pertinente hacer una distinción entre los actos que podrían vulnerar este principio, que afectan a personas naturales de aquellos que afectan a personas jurídicas. Así, se propone lo siguiente:

"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las entidades prestadoras con los usuarios de las ITUP



d. No Discriminación.- Los usuarios- personas jurídicas- no deberán recibir, injustificadamente, un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva injustificada, frente a otros.

Los usuarios -personas naturales- no deberán ser discriminados por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respetándose lo establecido en el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Esta distinción se recoge, de la misma manera, en lo referido al derecho a la no discriminación de los usuarios, desarrollado en el Título II del Proyecto de Reglamento.

Finalmente, se han incorporado una serie de definiciones que formaban parte de los glosarios que integran los reglamentos de usuarios originales. Se ha considerado pertinente consignar dichas definiciones en esta sección inicial- Disposiciones Generales, a fin que puedan ser utilizadas por los usuarios para un mejor entendimiento del contenido del Proyecto de Reglamento.

• Título II: De los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y de las Entidades Prestadoras

El Capítulo I del Título II contiene un desarrollo de los principales derechos de los usuarios frente a las entidades prestadoras, los cuales se encontraban reconocidos en los reglamentos anteriores, mejorando la redacción en cada caso, a fin de generar mayor claridad para el ejercicio adecuado de tales derechos.

Por su parte, el Capítulo II señala las obligaciones impuestas a los usuarios, las cuales han sido tomadas de los anteriores reglamentos. Sin embargo, debe indicarse que se ha incorporado una obligación adicional para el caso de los usuarios intermedios. Así, se ha establecido que los usuarios intermedios están obligados a cumplir con la totalidad de los requisitos establecidos por las entidades prestadoras para acceder a las Facilidades Esenciales, en concordancia con lo que señala el Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN.

En lo referido a los derechos de las entidades prestadoras frente a los usuarios, desarrollados en el Capítulo III, se ha mantenido el reconocimiento del derecho a percibir una contraprestación por los servicios que brindan a los usuarios, así como el derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los usuarios, indicándose que este último derecho debe ser ejercido entre las partes, vía conciliación, arbitraje o ante el Poder Judicial, sin perjuicio de las penalidades o recargos que las entidades prestadoras puedan aplicar a los usuarios por el incumplimiento por parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio, bajo los criterios de cumplimiento obligatorio que establezca el OSITRAN.

El Capítulo IV presenta las Obligaciones Generales de las entidades prestadoras frente a los usuarios. En este punto se ha efectuado una reorganización de las mencionadas obligaciones, con la finalidad de presentarlas de forma secuencial y sistemática, modificando la redacción en algunos casos, para un mejor entendimiento y aplicación por parte de los usuarios y las entidades prestadoras.

Adicionalmente, se ha considerado pertinente incorporar en este capítulo todas aquellas disposiciones vinculadas a la obligación de las entidades prestadoras de proveer a los usuarios de información. De esta forma no solo se ha consignado la información básica que deben brindar estas entidades, los mecanismos para la transmisión de dicha



información y el contenido mínimo de los portales web de las empresas, sino que se ha reconocido además la obligación de contar con Módulos u Oficinas de Atención al Usuario que permitan proporcionar información a los usuarios y se han precisado aspectos relevantes sobre la señalización para orientación de los usuarios en las distintas infraestructuras de transporte.

Debe mencionarse que en este capítulo se ha incorporado la disposición específica referida a la obligación impuesta a todas las entidades prestadoras para la adopción de medidas de accesibilidad a las infraestructuras de transporte de uso público para personas con discapacidad. Esta disposición se encontraba anteriormente ubicada entre las disposiciones generales. Sin embargo, en virtud de que la misma establece una obligación concreta para las entidades prestadoras, se ha considerado pertinente su reubicación en el capítulo bajo comentario.

Cabe resaltar el caso especial de las entidades prestadoras del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao. En virtud de la revisión de los contratos correspondientes, se ha considerado oportuno incorporar obligaciones específicas de este tipo de servicio, las cuales no se encuentran reconocidas en la reglamentación vigente.

• Título III: De los Servicios a los Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.

En lo que respecta a la prestación de los servicios a los usuarios, el proyecto de Reglamento ha señalado que aquellos servicios distintos a los regulados en éste, deberán cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- a) Ser prestados durante el horario difundido de operaciones.
- b) En caso los servicios sean objeto de cobro, estos no deberán ser obligatorios para que los usuarios puedan hacer uso del resto de la infraestructura.

De esta forma, se enumeran los servicios que las entidades prestadoras deben poner a disposición de los usuarios portuarios (Capítulo I), aeroportuarios (Capítulo II), usuarios de la Infraestructura Vial (Capítulo III) y los usuarios de la Infraestructura Ferroviaria y el Servicio Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (Capítulo IV).

Asimismo, se ha considerado en esta parte del Proyecto de Reglamento, un capítulo específico para desarrollar los aspectos vinculados a la suspensión de los servicios por parte de las entidades prestadoras. En ese sentido, el Capítulo V aborda temas como las causas de suspensión de los servicios, la obligación que tienen las entidades prestadoras de informar dicha suspensión, los plazos para remitir dicha información, así como la garantía que asiste a los usuarios de contar con una prestación mínima del servicio.

En lo referido a la causal de suspensión relacionada a la morosidad por falta de pago, se ha establecido que en caso el usuario presente un reclamo, se dejará sin efecto la suspensión del servicio de manera automática hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa.

En lo que respecta a la facturación y cobro de los servicios que ofrecen las entidades prestadoras, el Capítulo VI contiene disposiciones sobre la información que deben brindar a los usuarios y el cobro de las mismas. Adicionalmente, se precisa que en el caso de aquellas ITUP en las que se cobre recargos a los usuarios, corresponderá a las



entidades prestadoras adoptar las acciones necesarias para que dichos recargos, así como las condiciones para su aplicación, sea puesta en conocimiento de los usuarios, con la difusión suficiente, de acuerdo a los mecanismos establecidos en la normativa aplicable.

Por otro lado, se ha hecho especial mención al cobro de la Tarifa Única por el Uso del Aeropuerto (TUUA), su revalidación y pago por reingreso a la zona de seguridad. Igualmente, se hace mención a aspectos básicos del pago, conforme a los respectivos contratos de concesión y a la normativa aplicable.

Finalmente, en el Capítulo VII, sobre los servicios no obligatorios o complementarios, se reconoce que el cobro de los mismos por parte de la entidad prestadora se sujeta a las reglas del Derecho Civil, precisándose la necesidad de emisión de comprobantes de pago, los medios para efectuar el abono por dichos servicios y la información que sobre el particular debe proporcionar la entidad prestadora a los usuarios.

- Título IV: De los Reclamos y Denuncias.

Sobre los reclamos, el Proyecto de Reglamento señala expresamente que estos se sujetan a lo que establece el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, así como el Reglamento de Atención de Reclamos de cada entidad prestadora. Sin embargo, sí se incluye una precisión de los mecanismos con los que cuenta los usuarios para la presentación de un reclamo, entre los que se reconoce al Libro de Reclamaciones.

Por otro lado, en la medida que el procedimiento de denuncias no se encuentra incorporado en ninguno de los reglamentos del OSITRAN, y en tanto no exista normativa específica sobre el particular, se ha considerado oportuno que el Proyecto de Reglamento desarrolle aspectos sustanciales sobre el particular, con la finalidad de que el usuario cuente con información clara sobre este procedimiento.

De esta forma, se reconoce la posibilidad de mantener en reserva el nombre del denunciante y el derecho que asiste a la entidad prestadora y al propio denunciante de acceder al expediente de denuncia, posibilidad que no se encuentra habilitada para terceros.

Asimismo, se han incluido disposiciones sobre el procedimiento para la presentación de denuncias, tales como: (i) legitimidad, (ii) medios para la recepción de denuncias, (iii) contenido y requisitos a ser cumplidos por el denunciante y (iv) la participación del denunciante en el procedimiento. En esa línea, se precisa el procedimiento a seguir por parte del OSITRAN luego de la presentación de la denuncia, indicándose los plazos de las actuaciones a su cargo y las consecuencias que podrían generar los hallazgos realizados por la autoridad durante la verificación de la denuncia.

Adicionalmente, se ha estimado pertinente precisar que solo en los casos en los que la denuncia presentada sea rechazada, corresponderá a la Gerencia de Atención al Usuario informar de esta situación al denunciante. Por otro lado, en los casos en los que exista verosimilitud que la conducta denunciada podría constituir un incumplimiento por parte de la entidad prestadora, se informará al denunciante una vez que la autoridad emita una decisión firme sobre el particular, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador o para la aplicación de una penalidad.

Cabe indicar que en el capítulo III se ha señalado que lo referido a las sanciones que podrían ser aplicadas en caso de infracciones por parte de las entidades prestadoras, se

sujeta a lo establecido el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN o norma que lo sustituya o modifique.

- Disposiciones Finales

Se señala que el Proyecto de Reglamento entrará en vigencia a los 30 días de su publicación en el diario oficial El Peruano y que OSITRAN desarrollará las acciones necesarias a fin de verificar su implementación, en lo que corresponda, por parte de las entidades prestadoras.

Asimismo, se indica que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571, se aplicará para el caso de usuarios finales en lo que resulte pertinente.

II. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DEL REGLAMENTO EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

De acuerdo a lo señalado anteriormente, se considera pertinente proponer un único Reglamento de Usuarios de las distintas infraestructuras de transporte de uso público, supervisadas por OSITRAN, derogándose así los reglamentos independientes que se encuentran vigentes a la fecha.

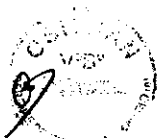
El impacto de la entrada en vigencia del Reglamento propuesto será positivo para los usuarios, entidades prestadoras y para la propia entidad, en la medida que se logrará unificar las disposiciones sobre derechos y obligaciones de los usuarios y las entidades prestadoras, a través de un único reglamento organizado de forma sistemática en los diferentes temas que desarrolla, y asegurará la coherencia entre esta reglamentación y la nueva normativa del OSITRAN, como es el caso de Reglamento de Organización y Funciones.

A través de este documento se busca brindar mayor información, certeza y claridad a los usuarios respecto de sus derechos y obligaciones, lo cual tendrá como consecuencia elevar el nivel de predictibilidad en las decisiones que adopten las entidades prestadoras en los casos en los que deban atender los reclamos de los usuarios. Adicionalmente, la aprobación de la Propuesta de Reglamento presentado permitirá una mayor y mejor difusión de los derechos que asisten a los usuarios y una defensa más efectiva de los mismos.

III. ANÁLISIS COSTO - BENEFICIO

Entre los beneficios que generaría la aprobación del Proyecto de Reglamento, encontramos los siguientes:

- a. Brinda a los usuarios y entidades prestadoras un único instrumento normativo aplicable a quienes hacen uso de las distintas infraestructuras de transporte de uso público, sin diferenciación alguna, facilitando la comprensión de los derechos y obligaciones reconocidos a cada uno de ellos.
- b. Facilita a los usuarios el ejercicio de sus derechos, al presentar, de forma clara y diferenciada, los distintos mecanismos que pueden utilizar para ello.
- c. Eleva el nivel de predictibilidad de las decisiones adoptadas por las entidades prestadoras frente a los reclamos de los usuarios, en tanto la normativa aplicable se encuentra organizada de forma sistemática y proporciona criterios de aplicación unificados.
- d. Otorga a los usuarios claridad respecto de los mecanismos para la presentación de reclamos, tales como el Portal del Usuario y el Libro de Reclamaciones, así como los



medios para recibir atención e información por parte de las entidades prestadoras, a través de los Módulos u Oficinas de Atención al Usuario.

- e. Consolida las funciones otorgadas a la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN como órgano encargado de promover los derechos y obligaciones de los usuarios.

En lo que se refiere a los costos, la implementación del presente proyecto no genera costo alguno para los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público. Por otro lado, debe indicarse que el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Proyecto de Reglamento no genera costos adicionales a aquellos que vienen asumiendo, a la fecha, las entidades prestadoras para cumplir con lo establecido en la normativa vigente. Así por ejemplo, la implementación de módulos u oficinas de atención al usuario no representaría gastos adicionales para las entidades prestadoras, en tanto estas han adoptado las medidas correspondientes para ello, en atención a la obligación contenida en el Artículo 12, literal o, del Reglamento de Usuarios Aeroportuarios y Portuarios y en el artículo 21 del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo. Es preciso indicar además que el presente Proyecto de Reglamento no irroga ningún gasto al Estado.



Considerando lo antes señalado y los beneficios planteados es posible afirmar de manera cualitativa que existen numerosos beneficios para los usuarios, siendo que en la elaboración del presente Reglamento se ha cumplido con el Principio de Actuación basado en Análisis Costo-Beneficio, y el Principio de Análisis de Impacto Normativo y Regulatorio, recogidos en el Reglamento General de OSITRAN.

