

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 11 de octubre del 2011

N° 044-2011-CD-OSITRAN

VISTOS:

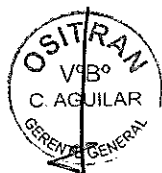
El Informe N° 024-2011-RRII-OSITRAN de fecha 04 de octubre de 2011, Proyecto de Reglamento del Usuario de la Infraestructura vial, ferroviaria y del tren eléctrico de OSITRAN, así como su Exposición de Motivos; y,

CONSIDERANDO:

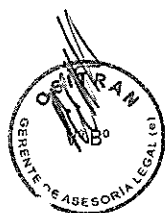
Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, velando además, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, el numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúen las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los Contratos de Concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, garantizando la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley antes citada establece que es potestad exclusiva del OSITRAN, 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;



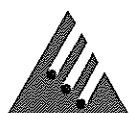
Que, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos establece que dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;



Que, el artículo 2 del Reglamento de la Ley N° 27332, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, prescribe que la función normativa general de los Organismos Reguladores es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo respectivo;



Que, el artículo 22 del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por el Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificado por los Decretos Supremos N° 057-2006-PCM y 046-2007-PCM, señala que la función normativa permite al OSITRAN dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos autónomos, normas que regulen los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones;

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

Página 1 de 3





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Que, el artículo 24 de la norma precedente precisa que en ejercicio de la función normativa pueden dictarse disposiciones de carácter general sobre requisitos de obligatoriedad de provisión y suministro de información a los usuarios; así como los que sean necesarios de acuerdo a las funciones encargadas al OSITRAN según el presente Reglamento y demás normas pertinentes;

Que, en el artículo 1 de la Ley N° 29754 se otorgó competencia al OSITRAN 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. Adicionalmente se señala que las competencias, funciones y disposiciones establecidas en las Leyes N° 26917 y 27332, tienen alcance sobre 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, con excepción de la fijación y revisión de tarifas del referido servicio público, cuya competencia es del Ministerio de Transportes y Comunicaciones con opinión previa del Regulador.

Que, el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, aprobada por la Ley N° 29158, señala que los Organismos Reguladores defienden el interés de los Usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley;

Que, por su parte, el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que la protección al usuario 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 regulación sectorial correspondiente, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador;

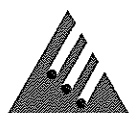
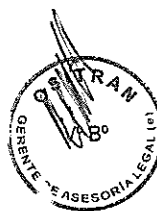
Que, el artículo 26 del Reglamento General de OSITRAN establece que constituye requisito para la aprobación de normas de alcance general que el proyecto normativo sea publicado en el Diario Oficial "El Peruano" o en algún otro medio que garantice su debida difusión, con el fin que los interesados puedan hacer uso de su derecho a formular comentarios y sugerencias, y así también, la realización de una audiencia pública en la que se reciban los comentarios verbales de los participantes;

Que para el ejercicio de la función normativa del OSITRAN debe observarse el "Reglamento que establece disposiciones relativas a la Publicidad, Publicación de Proyectos Normativos y Difusión de Normas Legales de Carácter General", aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

De conformidad con la facultad contenida en el artículo 23 y el inciso c) del artículo 53 del Reglamento General de OSITRAN, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 400 que se convocó el 26 de setiembre del 2011 y culminó en la fecha, y, sobre la base de los vistos y considerandos precedentes;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- AUTORIZAR la publicación del Proyecto de Reglamento del Usuario de la Infraestructura vial, ferroviaria y del tren eléctrico de OSITRAN, y su correspondiente Exposición de Motivos, en el Diario Oficial "El Peruano", los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución.



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

Página 2 de 3





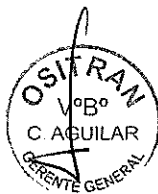
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Artículo Segundo.- OTORGAR un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de publicación a que se refiere el artículo precedente, para que los interesados remitan sus comentarios o sugerencias por escrito a OSITRAN, en su sede ubicada en Av. República de Panamá 3659, San Isidro, Lima; o por medio electrónico a info@ositran.gob.pe.



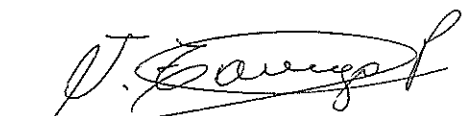
Artículo Tercero.- DISPONER que la Audiencia Pública se lleve a cabo a los quince (15) días calendario contados desde el día siguiente de la fecha de publicación a la que se refiere el Artículo Primero de la presente resolución.



Artículo Cuarto.- AUTORIZAR la difusión de la presente Resolución, así como de los documentos a que hace referencia el Artículo Primero, en la página Web institucional: www.ositran.gob.pe.

Artículo Quinto.- DISPONER que la Oficina de Relaciones Institucionales realice las acciones necesarias para las publicaciones y la realización de la Audiencia Pública dispuesta a través de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


JESUS TAMAYO PACHECO
Presidente (e) del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N° 22442-11



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

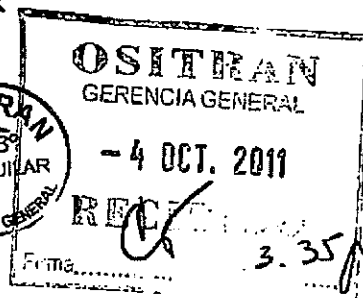
Página 3 de 3



CON LA CONFORMIDAD DE ESTE DESPACHO, PASE
A FONDEO DIRECTIVO. PMS APROBACIÓN.

04.10.11

Informe N° 024-2011-RRII-OSITRAN



Para : CARLOS AGUILAR MEZA
Gerente General

Asunto : Proyecto del Reglamento de Usuarios de Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Tren Eléctrico

Referencia : a) Informe final del consultor Dante Mendoza
b) Memorando Circular N° 004-10-GG-OSITRAN

Fecha : 04 de octubre de 2011

I.- OBJETIVO

- 1.- Sustentar la necesidad de la emisión de un Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Tren Eléctrico (en lo sucesivo, el RUIVF) que posibilite a los usuarios Intermedios y Finales de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, ITUP), a través del conocimiento de sus derechos y obligaciones, el uso efectivo y eficiente de los servicios proporcionados en el marco de los contratos de concesión.

II.- ANTECEDENTES

- 2.- Mediante Memorando Circular N° 004-10-GG-OSITRAN del 11 de marzo de 2010, la Gerencia General dispuso la revisión de los documentos normativos vigentes y analizar la posibilidad de elaborar propuestas normativas que permitan a la institución contar con los mecanismos e instrumentos que faciliten al OSITRAN el mejor cumplimiento de sus funciones y alcanzar sus objetivos estratégicos trazados.
- 3.- A la luz de ello, se contrató los servicios de un consultor¹ para que conjuntamente con el personal de OSITRAN, revise y elabore dos proyectos de Reglamentos de Usuarios de Infraestructura
- 4.- La implementación de la propuesta referida en dos reglamentos se planteó considerando las similitudes en la operación de las infraestructuras. El primero, está dirigido a los usuarios del mercado de infraestructura de terminales (puertos y aeropuertos) y el segundo, que es objeto del análisis



¹ Con Requerimiento N° 001217 de fecha 23 de julio de 2010 la Gerencia de Relaciones Institucionales, requirió la contratación de un consultor

del presente informe, a los de infraestructura vial (carreteras y vías férreas).

- 5.- Posteriormente el equipo de trabajo adecuó el proyecto del reglamento de infraestructura vial a la Ley N° 29754 que otorgó la supervisión del Tren Eléctrico al OSITRAN.

III.- ANÁLISIS

III 1.- Justificación legal

- 6.- La Ley N° 26917 en su artículo 3 prescribe que el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, el OSITRAN) es un ente autónomo cuya misión es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras que explotan infraestructura de transporte de uso público (en lo sucesivo, ITUP)²; velando por el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y Usuarios, garantizando, de esta manera, la eficiencia de dichos mercados.
- 7.- Por otro lado, con relación a la cautela de los intereses involucrados, el inciso p) del numeral 7.1 del artículo 7 de la mencionada Ley prescribe que es función del OSITRAN proteger los intereses de todas las partes que intervienen en las actividades relacionadas a dicha infraestructura.
- 8.- Ahora bien, además del Estado que actúa como concedente de la ITUP, los actores en este mercado que se encuentran bajo la competencia del OSITRAN son dos: las Entidades Prestadoras y los Usuarios.
- 9.- De acuerdo con el numeral 6.2 del artículo 6 de dicha ley y el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332 una de las funciones del OSITRAN es la función normativa, según la cual tiene la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas de carácter general referidas a intereses, obligaciones, o derechos de las Entidades Prestadoras o de los Usuarios.
- 10.- El literal k del artículo 1 del Reglamento General del OSITRAN señala que las Entidades Prestadoras son aquellas empresas o grupo de empresas



² De acuerdo con dicha norma y con el Reglamento General del OSITRAN (aprobado por Decreto Supremo N° 044-2008-PCM y modificado por los Decretos Supremos N° 057-2008-PCM y 046-2007-PCM) por ITUP debe entenderse al sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los USUARIOS y por las cuales se cobre una prestación. La referida infraestructura puede ser aeroportuaria, portuaria, férrea, red vial nacional de carreteras y otras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional.

que tienen la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de ITUP, sean empresas públicas o privadas y que conservan frente al Estado la responsabilidad por la prestación de los servicios; incluidos los administradores portuarios de infraestructura portuaria de uso público a que se refiere la Ley N° 27943³.

11.-Asimismo, la Ley N° 29754, estableció en su artículo 1 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 (en adelante, el Tren Eléctrico). En el artículo 2° de esta norma se señala que las competencias, funciones y disposiciones establecidas en las Leyes 26917 y 27332, tienen alcance sobre los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Tren Eléctrico, con excepción de la fijación y revisión de tarifas del referido servicio público, cuya competencia es del Ministerio de Transportes y Comunicaciones con opinión previa del Regulador.

12.-Asimismo, de conformidad con la misma norma, el Usuario bajo la competencia del OSITRAN es aquella persona natural o jurídica que utiliza la ITUP en calidad de:

i.- **Usuario Intermedio:** Es el que requiere la utilización de infraestructura para prestar servicios de transportes, de intercambio modal o vinculados a dicha actividad, los cuales permiten completar la cadena logística en una relación origen – destino.

ii.- **Usuario Final:** es el que utiliza de manera final los servicios prestados por una Entidad Prestadora o Usuario Intermedio.

13.-El inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, aprobada por la Ley N° 29158, señala que los Organismos Reguladores defienden el interés de los Usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley.



14.-Sobre el particular, en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código del Consumidor) aprobado con Ley N° 29571, se establece⁴ y desarrolla⁵,

³ Ley del Sistema Portuario Nacional, publicada el 1 de marzo de 2003 en el Diario Oficial "El Peruano".

⁴ Constitución Política del Perú

"Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población".

respectivamente, una tutela diferenciada a los Usuarios (y consumidores) que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

- 15.-En el artículo 63 del Código de Consumidor se señala que la protección al Usuario de los servicios públicos bajo la supervisión de los Reguladores a que hace referencia la Ley N° 27332 se rige por las disposiciones del propio Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente que desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección del Usuario, siendo el respectivo Organismo Regulador el encargado de velar por su cumplimiento.

III 2.- Justificación material

- 16.-Al respecto, el Tribunal Constitucional, haciendo referencia al rol de los Organismos Reguladores, ha indicado que éstos tienen el deber de intervenir en aquellas circunstancias en que los encargados de prestar servicios públicos (para el caso del OSITRAN, las Entidades Prestadoras) hubiesen olvidado que el beneficio individual que les depara la posesión y explotación de un medio de producción o de una empresa de servicio, pierde legitimidad si no se condice con la calidad y el costo razonable de lo ofertado; agregando luego que la satisfacción de las necesidades del consumidor y del Usuario es el punto de referencia que debe tenerse en cuenta al momento de determinar el desenvolvimiento eficiente del

5 Código del Consumidor

***Artículo I.- Contenido**

El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

(...)

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entienda por:

1.- Consumidores o usuarios

- 1.1.- *Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.*
- 1.2.- *Los microempresarios que evidencian una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.*
- 1.3.- *En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta*.*



mercado⁶.

- 17.-Asimismo, el máximo intérprete de la Constitución ha señalado que la primera parte del artículo 65 de la Constitución contiene un genérico *deber especial* de protección del consumidor y Usuario que asume el Estado, que no se agotan en defender el derecho a la información, seguridad y salud que expresamente se reconocen en dicho artículo, sino que incluyen la expedición de directivas, el establecimiento de procedimientos administrativos, la aplicación de las leyes y reglamentos de conformidad con los derechos fundamentales, entre muchos otros factores a tomarse en consideración⁷.
- 18.-En virtud de los procesos de concesión de ITUP llevados a cabo por el Estado, el número de Entidades Prestadoras bajo la competencia del OSITRAN ha aumentado considerablemente en los últimos años: de ocho a veintiséis. Además, la etapa de ejecución de obras en la mayoría de ITUP ha culminado, lo cual implica el inicio de las operaciones y la prestación de los servicios a los Usuarios a cambio de la respectiva contraprestación.
- 19.-La entrada en operación de las concesiones y la consiguiente prestación de los servicios derivados de la explotación de la ITUP, tiene como consecuencia directa el aumento de los Usuarios que se encuentran bajo la competencia y protección del OSITRAN y lo seguirá haciendo en la medida que entren en operación más ITUP.
- 20.-En tal sentido, teniendo en cuenta que dentro del mercado de ITUP se presentan asimetrías informativas y elevados costos de transacción⁸ que afectan los intereses de los Usuarios, especialmente los que se encuentran dentro de la protección del Código del Consumidor, el OSITRAN viene desplegando una serie de acciones con la finalidad acercarse⁹ y permitirles el conocimiento de sus derechos y de los mecanismos que permiten su defensa efectiva.



⁶ Expediente N° 008-2003-AI/TC.

⁷ Expediente N° 0858-2003-AA/TC.

Adicionalmente, en el Expediente N° 1535-2006-PA/TC el mencionado órgano constitucional señala que en el artículo 65 de la Constitución se instituye un *denotero* jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia tienen como horizonte tutivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, se reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses.

⁸ Son los costos asociados a los esfuerzos en la negociación del contrato, y a la búsqueda de información, así como el monitoreo y cumplimiento de los acuerdos plasmados en los contratos, entre otros. Si éstos son muy altos puede traer como consecuencia que no se lleven a cabo las transacciones.

⁹ También está en proceso de creación de la nueva Gerencia de Atención al usuario.

- 21.-En este contexto se verifica que actualmente algunos derechos y obligaciones de los Usuarios se encuentran dispersos en diversos instrumentos como los contratos de concesión, los tarifarios y reglamentos de las Entidades Prestadoras; mientras que otros no han sido eficientemente puestos en conocimiento de los mismos; situación que como se ha mencionado genera elevados costos de búsqueda de información que impiden disminuir la asimetría entre los agentes ..
- 22.-Esta situación genera elevados los costos de búsqueda que impiden disminuir la asimetría informativa; en ese sentido, a fin de contrarrestar estos problemas presentes en los mercados de ITUP resulta pertinente y necesario que se recoja y centralice en un texto normativo los derechos y obligaciones principales que son comunes a las partes de la relación que surge de la prestación de servicios derivados de la ITUP (Entidad Prestadora y Usuario) facilitando así su difusión y conocimiento por parte de los Usuarios.
- 23.-En ese orden de ideas, considerando si la explotación de la ITUP permite el intercambio modal o la prestación de servicios de transportes, se ha creído conveniente que el OSITRAN, en el ejercicio de su función normativa emita dos reglamentos relacionado con los derechos y obligaciones de los Usuarios. El primero, está referido a la infraestructura de terminales (puertos y aeropuertos) y el segundo, que forma parte de la presente propuesta, a la vial (carreteras y vías férreas).

De esta manera, con el presente RUIFV, el OSITRAN busca enfrentar y responder de la mejor manera los retos que conllevan tanto el incremento de concesiones próximas a entrar en operación como el reciente encargo de supervisar el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao; así como tratar de disminuir los efectos negativos que la asimetría informativa y los costos de transacción tienen sobre los intereses de las entidades prestadoras y, especialmente, de sus usuarios, buscando que el mercado funcione de la forma más eficiente posible.



III 3.- Análisis de propuesta normativa

- 24.-En la evaluación de la propuesta normativa adjunta al presente informe se busca presentar un reglamento que permita al Usuario contar con información centralizada y necesaria para que pueda ejercer sus deberes y derechos al hacer uso de una ITUP. El documento es una recopilación de normas explicadas de manera secuencial, de fácil entendimiento para que el Usuario pueda interpretarla y finalmente utilizarla de manera práctica.

25.-A continuación, expondremos de manera resumida el contenido del mencionado reglamento:

El reglamento se divide en cinco títulos y 54 artículos de la manera siguiente:

- I.- El Título I está referido a las disposiciones generales que comprenden el glosario de términos utilizados en el reglamento; la definición del objeto y ámbito del mismo; los principios que regulan la relación de la Entidad Prestadora con los Usuarios; los alcances y exclusiones del Reglamento; así como las normas que se deben tener en consideración para una adecuada aplicación del mismo. Igualmente, se contempla un artículo que recoge las obligaciones establecidas en la Ley N° 28735, Ley General de la Persona con Discapacidad, respecto a las medidas de accesibilidad que deben tener tanto las infraestructuras viales, ferroviarias y el Tren Eléctrico. Finalmente, en este título se prevé una disposición sobre las entidades competentes para atender los reclamos y denuncias de los usuarios.
- II.- En el Título II se han contemplado una serie de derechos básicos de los usuarios y entidades prestadoras, que son detallados sin perjuicio de cualquier otro derecho que pueda surgir del resto de las normas vigentes. Dentro de los conceptos de interés para los usuarios, se consigna los relacionados con la obligación a recibir una adecuada información de las condiciones del servicio, de sus derechos y de los mecanismos que permitan defenderlos, así como los relacionados con la seguridad, calidad y cobertura del servicio, entre otros. Por otro lado, con relación a los conceptos de interés para las entidades prestadoras, se consigna el pago por los servicios que se brinde y el de conducta debida, de acuerdo con el tarifario y las condiciones generales que regulan el servicio, entre otros.

Además, se ha considerado conveniente agregar, en adición a los principios que regulan la relación de la Entidad Prestadora con el Usuario de la Infraestructura y de manera expresa, tres criterios que deben ser tomados en cuenta cada vez que surja un problema de interpretación en la relación Entidad Prestadora – Usuario:

- El de ordenamiento sistemático, por el cual, ante las dudas en la interpretación del reglamento se deberá realizar un análisis sistemático que incorpore todas las normas a las que se refiere el artículo 4°;
- Pro usuario, en armonía con las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor;
- y finalmente, considerando que la relación entre usuarios y las entidades prestadoras en esencia se da por contratos de adhesión y cláusulas generales de contratación, se ha creído



conveniente incorporar la interpretación reconocida en el artículo 1401 del Código Civil, según la cual las cláusulas generales de contratación o reglas aprobadas por la entidad prestadora, se interpretan, en caso de duda, en favor del usuario.

- iii.- El Título III desarrolla los servicios que deben ser brindados por las Entidades Prestadoras que explotan ITUP vial, ferroviario y del servicio del Tren Eléctrico a los usuarios, estableciendo disposiciones generales y haciendo la correspondiente diferenciación de los brindados en las carreteras, vías férreas y el tren eléctrico; así mismo, se detalla lo correspondiente a aquellos que son catalogados como obligatorios por los respectivos contratos de concesión. También se destacan las medidas que deben ser adoptadas en caso sea necesario suspender o restringir alguno de los servicios.
- iv.- En el Título IV se prevé sobre el pago por los servicios, los medios mediante los cuales se efectúan de los servicios obligatorios y no obligatorios.
- v.- En el Título V se desarrollan los aspectos generales del procedimiento de Reclamo, explicitando que éstos deberán someter a lo regulado en el Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. También se regula el procedimiento que deben seguir las denuncias formuladas por los usuarios.

Asimismo, existe una disposición final respecto de la vigencia e implementación de ciertas exigencias a las entidades prestadoras, así como un glosario de términos con los conceptos más utilizados a lo largo del RUIVF.

IV.- CONCLUSIONES

- 26.-El Consejo Directivo del OSITRAN, en ejercicio de su función normativa, está facultado para establecer los reglamentos que permitan regular el comportamiento de las Entidades Prestadoras para con el Usuario y viceversa.
- 27.-Considerando que uno de los objetivos estratégicos institucionales vigentes refiere que se debe mejorar la relación con el Usuario Final, se hace necesario brindarle herramientas para que conozcan sus deberes y derechos en una ITUP y la ejerzan.

V.- RECOMENDACIÓN

- 28.-Se recomienda al Consejo Directivo que mediante resolución, cuyo



proyecto se adjunta, inicie el procedimiento de aprobación de un nuevo *"Reglamento de Usuarios de Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Tren Eléctrico"*, para lo cual se somete a su consideración la propuesta normativa elaborada por la ORI en coordinación con la GS y la GAL, con la respectiva exposición de motivos, las que de ser aprobadas deberán ser publicadas en el Diario Oficial *"El Peruano"* o en algún otro medio que garantice su debida difusión, con el fin que los interesados puedan hacer uso de su derecho a formular comentarios y sugerencias, los mismos que no tendrán carácter de vinculante, ni darán inicio a un procedimiento administrativo; y así también, se disponga la realización de una audiencia pública.

Sin otro particular.

Atentamente,



Mayra Nieto Manga
Jefe de Relaciones Institucionales

Ra: 21798

Proyecto de Reglamento del Usuario de la Infraestructura vial, ferroviaria y del tren eléctrico

**TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1.- Objeto

De conformidad con lo previsto en el artículo 32° de la Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y el artículo 22° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo 044-2006-PCM, el presente Reglamento tiene como objeto desarrollar los derechos y obligaciones de los USUARIOS, que hacen uso de la ITUP (Infraestructura de Transporte de Uso Público) de la Red Vial y de la Red Ferroviaria concesionadas, incluyendo las que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (en adelante tren eléctrico); que se encuentran bajo el ámbito de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN), así como de las Entidades Prestadoras.

Artículo 2.- Alcance y exclusiones

El presente Reglamento será aplicable en cada uno de los servicios brindados por las entidades prestadoras en la ITUP vial y ferroviaria, así como en el servicio público de transporte ferroviario de pasajeros prestado por el tren eléctrico; que han sido, o sean, otorgados en concesión y que se encuentran bajo la competencia del OSITRAN.

Asimismo, será de obligatoria observancia para la Entidad Prestadora y los Usuarios de la infraestructura vial y ferroviaria, así como del tren eléctrico.

Para el caso específico de los tramos viales y ferroviarios, con excepción del Tren Eléctrico, entiéndase que está fuera del ámbito del presente reglamento la regulación del servicio de transporte de carga y pasajeros y el tránsito terrestre (circulación), que conforme con la Ley N° 27181 y Ley N° 29380 se encuentran bajo la competencia de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía (SUTRAN) 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).

Igualmente, en el mismo caso específico de los tramos viales y ferroviarios, no se aplica a las relaciones entre usuarios intermedios o entre éstos y los usuarios finales, las mismas que se regulan por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, según corresponda.

Artículo 3.- Definiciones

A lo largo del presente Reglamento se regulan tres tipos de infraestructura: vial, ferroviaria y del tren eléctrico. Por lo tanto, las disposiciones se refieren expresamente a uno, dos o a los tres tipos de infraestructura de manera explícita; sin que sea válido extender, por interpretación, los alcances de lo prescrito para la infraestructura ferroviaria al tren



eléctrico. Sin perjuicio de ello, se deberán tener en consideración las siguientes definiciones:

- 1) **Consejo de Usuarios.-** Son mecanismos consultivos adscritos a la Presidencia o la Gerencia General del OSITRAN, creados para fomentar la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de la infraestructura de transporte de uso público (ITUP), que se constituyen en órganos representativos de los usuarios, de conformidad al Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores.
- 2) **Denuncia:** Toda comunicación formulada, en ejercicio del derecho de participación ciudadana, en razón a la ocurrencia de hechos relacionados referidos al incumplimiento de obligaciones fiscalizables por el OSITRAN.
- 3) **Entidad Prestadora.-** Empresa Concesionaria o Empresa Pública que tiene la titularidad legal para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público.

Para efectos del ejercicio de las funciones de supervisión de OSITRAN, se considerará también como Entidad Prestadora a aquella que realiza actividades de explotación total o parcial de Infraestructura de transporte de uso público, en calidad de Operador Principal.

- 4) **Infraestructura vial.-** Es la vía y todos sus soportes que conforman la estructura de las carreteras y caminos.
- 5) **Infraestructura ferroviaria.-** Comprende la vía férrea principal, desvíos, el área comprendida en la zona del ferrocarril, los terraplenes, puentes, túneles, y demás bienes afectados al servicio, así como las instalaciones complementarias que comprenden patios, talleres, estaciones y puntos de conexión intermodal.
- 6) **Tren eléctrico.-** Es el elemento en el que se realiza el servicio público de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.
- 7) **Usuario.-** Son los usuarios intermedios o final de la ITUP vial, ferroviaria y del tren eléctrico.



- 8) **Usuario del tren eléctrico.-** Es la persona natural que utiliza el servicio público de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.



- 9) **Usuario final.-** Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o usuario intermedio. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la Infraestructura de transporte de uso público.



10) Usuario Intermedio.- Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad.

En anexo se incorporan definiciones adicionales para la debida interpretación del presente reglamento.

Artículo 4.- Marco Normativo aplicable

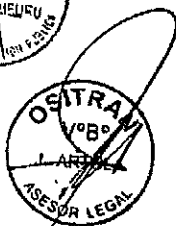
En caso de duda respecto a la interpretación y alcance de lo dispuesto en el presente Reglamento se deberá recurrir a las siguientes normas:

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Los respectivos contratos de concesión, sus anexos y documentos que lo integran, y sus adendas.
- c) La Ley 26917, Ley de Supervisión de la inversión privada en infraestructura del transporte de uso público y promoción de los servicios de transporte aéreo y su Reglamento.
- d) La 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.
- e) La ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre y sus modificatorias.
- f) El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571
- g) La Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
- h) La Ley Marco de Organismos Reguladores (Ley N° 27332) y su Reglamento.
- i) Ley N° 28735, 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.
- j) El Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- k) El Reglamento de Tarifas del OSITRAN.
- l) El Reglamento General de Supervisión del OSITRAN.
- m) El Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.
- n) El Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de OSITRAN.
- o) Estatuto Electoral de los Consejos de Usuarios.
- p) El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.
- q) El Reglamento Nacional de Ferrocarriles.
- r) El Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional.



Artículo 5.- Principios que regulan la relación de la Entidad Prestadora con el Usuario de la Infraestructura.

En adición a los principios contenidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley del Procedimiento Administrativo General y los respectivos contratos de concesión, la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de la ITUP está regida por los siguientes principios:



- a) **Transparencia.-** El Usuario debe tener pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios prestados a través de la ITUP que resulte imprescindible para el adecuado uso de la ITUP, presentar sus reclamos y formular las denuncias que considere pertinentes.
- b) **Equidad.-** El uso de la ITUP por parte del Usuario debe ser realizado de acuerdo con lo previsto en el contrato de concesión, las disposiciones del OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia.
- c) **Buena fe.-** Tanto la Entidad Prestadora como el Usuario guían toda su interrelación por la confianza y la lealtad mutua, entendiendo que ésta es el pilar que sustenta la prestación del servicio.
- d) **No Discriminación.-** Los Usuarios 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

Artículo 6.- Accesibilidad.-

De conformidad con lo previsto en la Ley N° 28735, en las estaciones ferroviarias y del tren eléctrico, así como en toda oficina en la que se atienda reclamos y denuncias de los usuarios de las ITUP vial y ferroviaria, 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, de ser el caso.
- c) Adaptar los servicios higiénicos para su fácil uso por usuarios con discapacidad.
- d) Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.
- e) Implementar un ascensor, así como el mobiliario especial que resulte necesario en las estaciones.
- f) Adecuar o supervisar que las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las estaciones, para que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.
- g) Cumplir con las normas técnicas de edificación a que se refiere el artículo 1° de la Ley N° 27920.

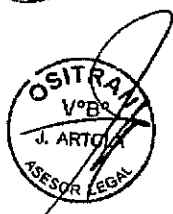
El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será sancionado de conformidad con las normas del Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.



Artículo 7.- Competencias para resolver denuncias o reclamos de los Usuarios de la ITUP Vial, Ferroviaria y del Tren Eléctrico.-

De conformidad con el marco normativo vigente, las siguientes entidades tienen competencia en relación con el usuario de la ITUP vial, ferroviaria y del tren eléctrico:

- a) **OSITRAN.-** Para el caso de las relaciones entre la entidad prestadora y el usuario final de la infraestructura vial y ferroviaria, así como para toda relación del usuario final para con la entidad prestadora del tren eléctrico.
- b) **INDECOPI.-** Para el caso de las relaciones entre Usuarios Intermedios y Usuarios Finales de la ITUP vial y ferroviaria.



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

Capítulo I Derechos del Usuario

Artículo 8.- De los Derechos del Usuario.-

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

a) A la Información

El Usuario debe recibir información necesaria o adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras prestan a fin de poder utilizarlos integralmente. Igualmente tienen derecho a conocer, con la debida anticipación, sobre cualquier circunstancia que altere los servicios. El régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones deberán ser puestos en conocimiento de los Usuarios con la difusión suficiente y de manera previa a su aplicación conforme lo determine el OSITRAN.

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

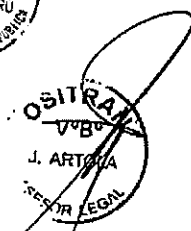
Los Usuarios pueden expresar los reclamos, que consideren pertinentes, en lo relativo al cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales de las Entidades Prestadoras, siempre que tengan legítimo interés.

Los reclamos, para ser considerados como tales, deberán ser interpuestos, en la forma y los plazos fijados por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, los reglamentos de las Entidades Prestadoras y de acuerdo a los mecanismos establecidos por la normativa derivada de cada contrato de concesión, tales como el uso del Libro de Reclamos, 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 dichas normativas.



c) A presentar sugerencias

Los Usuarios pueden presentar sugerencias al OSITRAN o a las Entidades Prestadoras en pro de mejoras en los servicios que estas prestan, las mismas que no tienen carácter vinculante.



Las sugerencias deberán ser presentadas ante la Entidad Prestadora a través del Libro de Sugerencias, formatos pre establecidos por esta, la Mesa de Partes, una línea telefónica, su página web o correo electrónico. Asimismo, podrán ser canalizadas a través del OSITRAN por su Mesa de Partes, la línea telefónica gratuita, la página web o correo electrónico.

d) A presentar Denuncias

Los Usuarios pueden comunicar cualquier hecho relacionado con la actividad de explotación de la infraestructura vial y ferroviaria o del servicio público de transporte en el tren eléctrico; que consideren se constituye en incumplimiento de obligaciones contractuales o legales que sean fiscalizables por el OSITRAN, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.

e) A la Atención adecuada

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

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.

g) A la no discriminación

Los Usuarios Intermedios no deberán 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.

De la misma manera, los Usuarios finales no deberán recibir un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza.

h) Al Derecho a participar y a ser elegido como Miembro del Consejo de Usuarios

Los Usuarios de la ITUP vial, ferroviaria y del tren eléctrico, podrán participar en el OSITRAN a través de los Consejos de Usuarios, de conformidad con las normas legales 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 el Estatuto Electoral de los Consejos de Usuarios.



l) Al Derecho a la reparación de daños.

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

En los procedimientos de reclamos en los que intervenga el OSITRAN como segunda instancia administrativa, sólo se establecerá la responsabilidad por los daños y la reparación de éstos se determine de común acuerdo entre la Entidad Prestadora y el usuario afectado o, en su defecto, por decisión judicial o arbitral.

j) A la Seguridad

Consiste en poder circular usando la ITUP vial y ferroviaria, así como del tren eléctrico, en condiciones de seguridad, las que deberán ser provistas por la Entidad Prestadora de acuerdo a lo establecido por el respectivo contrato de concesión.

La seguridad incluye los supuestos específicos establecidos en cada contrato de concesión y en las normas aplicables.

La seguridad está relacionada con el mantenimiento en buenas condiciones de la infraestructura ferroviaria, la calzada, del estado de señalización horizontal y vertical y de los elementos de encarrilamiento y defensa, así como de las estaciones del tren eléctrico, de acuerdo con el contrato de concesión y la normativa que se dicte en consecuencia.

Los servicios prestados por la Entidad Prestadora del tramo vial o ferroviario o del tren eléctrico deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

k) Al libre uso de la ITUP

Es el Derecho a la utilización del tramo vial, ferrovías, bienes y servicios comprendidos en la Concesión, así como del tren eléctrico. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que ésta cumpla con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de la ITUP, incluyendo las previstas en los respectivos contratos o mandatos de acceso, de tratarse 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 o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

La vulneración de estos derechos será sancionada de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.



Artículo 9.- Criterios de Interpretación en la relación Entidad Prestadora - Usuario

En la relación Entidad Prestadora – Usuario, se aplicarán los siguientes criterios interpretativos:

- a) **Ordenamiento sistemático.-** Por el cual, 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 a todas las normas enunciadas en el artículo 4.
- b) **Pro usuario.-** Si no obstante la aplicación del criterio precedente persistiera la duda y sea una relación con el usuario final o del tren eléctrico que están dentro de la protección del Código del Consumidor, deberá estarse a lo más favorable a éste.
- 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 redactados 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 la ITUP vial, ferroviario o del servicio público de transporte masivo de pasajeros del Tren Eléctrico; se interpretan, en caso de duda, en favor de éstos últimos.

Capítulo II Obligaciones del Usuario

Artículo 10.- De las Obligaciones del Usuario

a) Pago por el uso de la infraestructura vial o ferroviaria; o, del tren eléctrico

Abonar la tarifa, peaje o precio establecidos por cada uno de los servicios que le brinda las Entidades Prestadoras.

b) Conducta debida

Utilizar las zonas concesionadas respetando la normatividad legal vigente, en particular, lo dispuesto por cada contrato de concesión y en los contratos de acceso, la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre (Ley N° 27181) y la normativa nacional correspondiente. Asimismo, deberán respetar las recomendaciones dadas por Consejo Nacional de Seguridad Vial.

En caso se presente algún inconveniente con el uso de la ITUP, se deberá utilizar el mecanismo de Reclamo contemplado en el presente Reglamento, sin que en ningún caso sea válido realizar acciones u omisiones que dificulten o impidan el uso de la ITUP por parte de otros Usuarios.



c) Conservación de la ITUP.-

En todos los casos, los Usuarios deberán actuar con cuidado y previsión, evitando causar daños a las instalaciones.

En el caso del Tren Eléctrico, los Usuarios deberán abstenerse de maltratar la infraestructura o cometer actos de vandalismo que afecten la integridad física o estética del mismo, o ponga en peligro la salud, seguridad y tranquilidad de los demás usuarios. Asimismo, deberán respetar las disposiciones que establezca la Entidad Prestadora para el uso del servicio siempre que hayan sido adecuadamente informadas y no estén en contra del Contrato de Concesión y las normas vigentes, incluido este reglamento.

Capítulo III

Derechos de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios

Artículo 11.- Derecho a la contraprestación

Las entidades prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios en la ITUP:

- a) De acuerdo a los respectivos contratos de concesión;
- b) Los cargos y tarifas fijadas por el OSITRAN y, en el caso del Tren Eléctrico, por el MTC; y,
- c) Los precios determinados libremente por las propias entidades prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia.

Artículo 12.- Derecho a ser resarcido

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los usuarios. Éste debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o someténdose a un arbitraje o ante el Poder Judicial.

Capítulo IV

Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios

Artículo 13.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de la Entidad Prestadora vial/ferroviaria o del Tren Eléctrico:

- a) Velar por la seguridad de los usuarios, construyendo las obras y prestando el servicio conforme con las condiciones exigidas por el contrato de concesión y las normas técnicas aplicables.
- b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso



judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.

- c) Tramitar y resolver los reclamos de los usuarios conforme a la normatividad vigente y dentro de los plazos establecidos.
- d) En la medida que el Contrato de Concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente.
- e) Proveer a los usuarios de información sobre sus derechos y obligaciones, así como de los servicios disponibles, a fin que puedan ser usados integralmente.
- f) Proveer a sus usuarios de información sobre las tarifas y precios aplicables por los servicios que presta. Igualmente, cuando de conformidad con el Contrato de Concesión, el usuario sea el que tiene que realizar los trámites ante la aseguradora, se deberá informar también respecto de la cobertura de los seguros y las condiciones para hacerlos efectivos. Todo ello se deberá realizar a través de los medios contemplados en el artículo 21 del presente Reglamento.
- g) Proveer a los usuarios de información sobre la manera de presentar sus reclamos y denuncias, incluyendo las materias sobre los que éstos pueden versar, los plazos para interponerlos, las instancias de resolución y las entidades que resuelven.
- h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente.
- i) Mantener actualizada una página web que contenga como mínimo, la información a que se refiere el artículo 22.
- j) Habilitar una línea telefónica para la atención de los Usuarios. En el caso del tren eléctrico, esta línea deberá ser gratuita.
- k) Las Entidades Prestadoras no podrán negar la entrada o los servicios a los Usuarios excepto cuando no cuenten con las autorizaciones legales pertinentes, no reúnan los requisitos mínimos de seguridad, pongan en peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP, o puedan provocar daños ecológicos, no cuenten con contratos de acceso vigentes, pólizas de seguros y/o cartas de garantía vigentes. En general, se debe garantizar la transitabilidad de la vía. La Entidad Prestadora del tren eléctrico deberá permitir el libre uso del servicio público de transporte que administra.
- l) 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 y la normativa vigente.
- m) Salvo caso fortuito o fuerza mayor, las Entidades deberán comenzar y concluir las construcciones y obras que afecten el uso de la ITUP en los plazos que hagan públicos al inicio de las mismas o, en su defecto, en los que señalen los respectivos contratos de concesión. Asimismo, deberán informar no sólo la fecha de inicio, sino también de conclusión de las obras que afecten significativamente el uso de la ITUP. Esta información podrá ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resultara necesario.
- n) Cada vez que las Entidades Prestadoras realicen un cobro deberán entregar al usuario un comprobante de pago válido, boleta de pago, ticket o factura, en el que conste el monto abonado y el concepto, de acuerdo con la normativa vigente.



- o) Las Entidades Prestadoras de ITUP vial deberán mantener Módulos u Oficinas de Atención al Usuario de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 del presente Reglamento.
- p) Recibir los reclamos y recursos que le sean presentados por los usuarios, sin poder negarse a recibirlos.
- q) Mantener permanentemente en buen estado las señales en la vía y en las estaciones.
- r) Mantener a su personal de atención en casetas de peaje o en estaciones ferroviarias y del tren eléctrico, debidamente capacitados respecto a la información mínima considerada en esta norma, que deben poner a disposición de los usuarios.
- s) Mantener los estándares o niveles de servicio indicados en los respectivos contratos de concesión.

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

Artículo 14.- Obligaciones específicas de la entidad prestadora del tren eléctrico.

La entidad prestadora del tren eléctrico deberá brindar los servicios con los niveles de calidad, especificaciones y características contemplados en el anexo 7 del respectivo contrato de concesión.

TITULO III DE LOS SERVICIOS AL USUARIO

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 15.- Las entidades prestadoras deberán consignar en sus tarifarios las tarifas y los precios de los servicios que brindan al explotar la ITUP y que forman parte de la cadena logística del transporte de pasajeros o carga en una relación origen – destino, según corresponda; así como las condiciones que regirán dicha prestación .

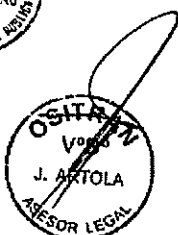
Artículo 16.- Como regla general, el cobro de las tarifas y precios vigentes debe ser consecuencia de la prestación y uso efectivo del servicio respectivo. La entidad prestadora tiene la carga de la prueba del uso efectivo de los servicios que realice el usuario.



Si el servicio solicitado por el usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, éste asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que sea un usuario intermedio y haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos a los usuarios, de conformidad con el artículo 20, por la Entidad Prestadora.

Artículo 17.- Señalización mínima que debe existir

Tanto en la infraestructura vial como en la ferroviaria y en la del tren eléctrico, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con todas las obligaciones de señalización establecidas en las normas legales 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 especialmente lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Ferrocarriles aprobado mediante Decreto Supremo N° 032-2005-MTC y para el caso del tren eléctrico, 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 la Ley Orgánica de Municipalidades en su artículo 81 inc. 2.2 y 3.1, TUO del Reglamento Nacional de Tránsito en su artículo 6° aprobado por Decreto Supremo 016-2009-MTC y el Reglamento Nacional de Ferrocarriles en su artículo 26, la señalización y los sistemas de seguridad en los pasos a nivel y cruces ferroviarios son competencia de las municipalidades.

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

En el caso de obras en la vía concesionada, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalizar, en forma previa y concurrente a la obra, los desvíos que resulten necesarios para poder seguir utilizando la vía.

En caso de interrupciones no previstas, por caso accidentes de tránsito o de desastres naturales, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalizar los desvíos que se habiliten tan pronto como las circunstancias de la urgencia lo permitan.

Artículo 19.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras

En armonía con lo establecido en el artículo 12, las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los usuarios respecto a:

- a) Los servicios que se brindan, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que el usuario pueda percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- b) 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.
- c) Las tarifas que deben ser abonadas por el uso de los servicios.
- d) 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.
- e) El procedimiento para la presentación de denuncias ante el OSITRAN.
- f) El procedimiento para la presentación de sugerencias.
- g) Las permanentes o eventuales restricciones de uso de la ITUP.
- h) El número telefónico de la línea de atención al usuario, así como la dirección de su página web.



Artículo 20.- Medios o formas de brindar la Información

En adición a los Módulos de Atención al Usuario, la información relacionada con los servicios prestados podrá ser difundida 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. En los casos en que se trate de usuarios intermedios, la Entidad Prestadora deberá contemplar esta previsión en los contratos que suscriba.
- b) **Información por cartillas o trípticos**, que puedan estar a disposición de los usuarios.
- c) **Información a través de la prensa escrita, radial o televisiva**, incluyendo el diario oficial El Peruano.
- d) **Información a través de la página web** de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el siguiente artículo.
- e) **Información personal**, para lo cual el trabajador de la Entidad Prestadora debe estar debidamente capacitado.
- f) **Información a través de una línea telefónica**, por medio de la cual el usuario pueda presentar sus reclamos, sugerencias y consultas, incluyendo información respecto al número de expediente asignado a su trámite y su estado.

El OSITRAN determinará ex post la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP. En todo caso, el medio establecido en el inciso c) es siempre obligatorio.

Artículo 21.- 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 19 del presente Reglamento.
- b) El presente Reglamento en su totalidad.
- c) La ubicación de sus oficinas administrativas y del o los Módulos de Atención al Usuario.
- d) Información del monto de las sus tarifas y precios a ser cobrados a los usuarios por los servicios prestados en la ITUP, según sea el caso.
- e) El Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN y su propio Reglamento de Acceso.
- f) El Reglamento de Reclamos y Solución de controversias del OSITRAN y el de la Entidad Prestadora, así como toda la información que esas normas prescriben.
- g) Un link permanente a la página web del OSITRAN y el Portal del Usuario del OSITRAN.
- h) El número telefónico para la atención de reclamos, sugerencias y consultas.

Artículo 22.- De los Módulos de Orientación al Usuario

Toda Entidad Prestadora obligada a mantener Módulos u Oficinas de Orientación al Usuario en las estaciones de peaje, para el caso de carreteras y en cada capital de provincia por la que atraviese la vía concesionada, las cuales estarán destinadas a brindar



orientación y recibir reclamos y sugerencias de los usuarios que se encuentran bajo la protección del Código del Consumidor.

En el caso del tren eléctrico, de conformidad con el contrato de concesión, se deberá contar con una oficina de atención al usuario y con módulos en las estaciones de mayor demanda, según lo determine el OSITRAN.

En estas oficinas se deberá brindar toda la información que exige el Contrato de Concesión y la normatividad vigente, incluyendo el presente Reglamento.

Capítulo II Servicios obligatorios en las ITUP

Artículo 23.- Servicios obligatorios en infraestructura vial

Sin perjuicio de lo dispuesto en cada contrato de concesión o en las normas aplicables, las Entidades Prestadoras 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 para distancias mayores

Artículo 24.- Servicios obligatorios en Infraestructura ferroviaria y del tren eléctrico

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.

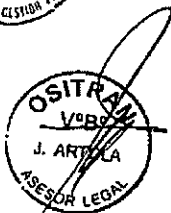
En el caso de la infraestructura del Tren Eléctrico las entidades prestadoras deberán poner a disposición de los usuarios finales, en cada estación, como mínimo los siguientes servicios:

- a) Botiquín para urgencias.
- b) Telefonía pública
- c) Servicios higiénicos
- d) Módulo de atención para Venta de pasajes o máquina de autoservicio de venta de pasajes.



Artículo 25.- Otros beneficios

Las Entidades Prestadoras podrán desarrollar Proyectos de responsabilidad social que importen un beneficio al usuario genéricamente considerado.



Capítulo III

De la suspensión de los servicios

Artículo 26.- Causas de suspensión de servicios

Los servicios que prestan 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.
- d) Morosidad por falta de pago, de conformidad con los contratos de acceso, el tarifario vigente y la política comercial comunicada al OSITRAN.
- e) Aquellos contemplados en los respectivos contratos de concesión.

Artículo 27.- Información al Usuario respecto a la suspensión de servicios

En caso sea necesario suspender uno o más servicios las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho a los Usuarios, utilizando los canales considerados en el artículo 20 del presente Reglamento.

Artículo 28.- Plazos para anunciar la suspensión de los servicios

Sin perjuicio de los avisos que, de acuerdo al marco legal vigente, se deban presentar a las autoridades pertinentes; 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 través de avisos en diarios, 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 dos 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: Una primera, una semana antes del inicio de las obras. La segunda deberá efectuarse 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 previstos en el artículo 20 del presente reglamento.

Artículo 29.- Garantía de transitabilidad mínima en Infraestructura vial



En todos los casos de suspensión de servicios, la Entidad Prestadora debe garantizar un mínimo de transitabilidad, lo cual implica que siempre pueda hacerse uso de la vía. 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 lo previsto en cada contrato de concesión.

TÍTULO IV DEL PROCEDIMIENTO DE COBRO POR LOS SERVICIOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS

Capítulo I De la Facturación y Pago

Artículo 30.- Pago del Peaje en el caso de la ITUP vial.

De conformidad con los contratos de concesión, las Entidades Prestadoras de infraestructura vial deberán contar permanentemente, es decir, 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.

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 servicialidad establecidos en los respectivos del Contrato de Concesión.

En caso 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 31.- Pago de la Tarifa por Derecho de Vía en el caso de la ITUP ferroviaria.

Las Entidades Prestadoras de la infraestructura ferroviaria tendrán derecho a recibir un pago por Derecho de vía respecto del Usuario Intermedio, de conformidad con las condiciones expresadas en los respectivos contratos de Concesión y contratos de acceso.

Artículo 32.- Pago de la Tarifa por uso del Tren Eléctrico.

La entidad prestadora del servicio de Tren Eléctrico, tiene derecho de percibir una tarifa por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo contrato de concesión y el artículo 1.2 de la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada y revisada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN.



Artículo 33.- 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 Derecho de Vía ferroviario, se deberá seguir el procedimiento de controversia previsto en el Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN o norma que lo sustituya.

Artículo 34.- Medios de pago por el uso de la ITUP vial.

El usuario debe abonar la tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que traspone una barrera de peaje. En un plazo máximo de 6 meses de haber entrado en vigencia el presente Reglamento, las Entidades Prestadoras deberán habilitar al menos una caseta de Peaje en cada punto de cobro, en la que se puedan efectuar pagos superiores a 10 Nuevos Soles con Tarjeta de Crédito o de Débito.

En aquellos puntos de cobro de la Tarifa de Peaje que se encuentren hasta 200 km de algún puesto de frontera, las Entidades Prestadoras deberán aceptar pagos en la moneda del país vecino o en Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica. En estos casos, podrá limitar el monto máximo de cada billete, en la medida que lo haya expresado así con claridad, al inicio del uso de la vía concesionada y se le otorgue al Usuario la posibilidad de no ingresar a ésta mientras no cuente con un medio de pago adecuado.

Artículo 35.- Medios de pago por el uso de la ITUP ferroviaria y del Tren Eléctrico.

El pago por el uso de la infraestructura ferroviaria, deberá ser efectuado en el momento y condiciones establecidas en los respectivos contratos de concesión.

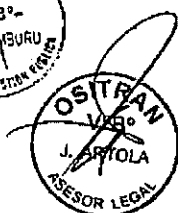
El concesionario del Tren Eléctrico deberá prever que para la compra de la Tarjeta Inteligente para el uso del mismo, el pago pueda ser realizado en efectivo o con tarjeta de crédito o débito.

En el caso del Tren Eléctrico el cobro podrá realizarse también por medio de máquinas expendedoras.

Artículo 36.- Usuarios exentos de pago

Serán exceptuados del pago de peaje por el uso 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; y,
- e) Otros establecidos en el ordenamiento legal vigente.

Del mismo modo, en el caso de la infraestructura 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.

En el caso de la Entidad prestadora del tren eléctrico, deberán observarse las disposiciones de la Ley 26271 y por lo tanto, considerar como usuarios exentos de pago a los miembros de la Policía Nacional y los miembros del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú. Igualmente, deberá respetar las disposiciones que la misma norma establece respecto del pasaje universitario y escolar.

Capítulo II Servicios no obligatorios

Artículo 37.- Cobro de servicios no obligatorios

De la misma manera que lo prevé el artículo 32, 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 los mecanismos comunes de cobro de deudas, al igual que cualquier otra empresa privada en el Perú.

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.

Artículo 38.- Información sobre servicios no obligatorios a disposición de usuarios

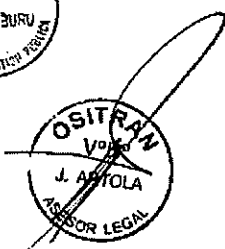
Las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de todos los Usuarios, mediante los mecanismos descritos en el artículo 18, toda la información respecto a los servicios no regulados a los que éstos pueden acceder. La información contendrá como mínimo, la extensión del servicio, las condiciones en las que puede ser contratado, y los precios.

Artículo 39.- Procedimiento de facturación de servicios no obligatorios

Por todo servicio vinculado a la Concesión que preste la Entidad Prestadora, directa o indirectamente, se deberá emitir los comprobantes de pago autorizados por la SUNAT, de acuerdo a las reglas tributarias vigentes.

Artículo 40.- Medios de pago de los servicios no obligatorios

El usuario debe abonar los precios por los servicios que utilice en moneda de curso legal, al momento que la Entidad Prestadora se lo exija. En un plazo máximo de 6 meses de haber entrado en vigencia el presente Reglamento, o de dar inicio a sus operaciones, las Entidades Prestadoras de la ITUP vial y del Tren Eléctrico, deberán tener habilitada la posibilidad de efectuar pagos con Tarjeta de Crédito o de Débito.



TÍTULO V DE LOS RECLAMOS, DENUNCIAS Y SANCIONES.

Capítulo I Procedimientos de Reclamos.

Artículo 41.- Reclamos de Usuarios Intermedios.

En el caso de las ITUP viales y ferroviarias, los Reclamos de los Usuarios Intermedios se sujetan a lo previsto en el Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN y los reglamentos de reclamos de cada Entidad Prestadora.

Artículo 42.- Reclamos de Usuarios Finales.

El procedimiento de reclamo de los Usuarios Finales puede ser de dos tipos:

- a) En caso la relación directa del Usuario Final sea con las Entidades Prestadoras, se aplicarán las mismas reglas que a los reclamos de los usuarios intermedios, previstas en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, según corresponda. En estos casos, el órgano competente de primera instancia será la propia Entidad Prestadora, siendo el OSITRAN instancia de apelación.
- b) En el caso que la relación directa de éste sea con un usuario intermedio, el reclamo será tramitado y resuelto de conformidad con las reglas y las autoridades previstas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, según corresponda

Artículo 43.- Orientación en peajes y estaciones ferroviarias

Las Entidades Prestadoras están obligadas a utilizar la mayor cantidad de elementos informativos en cada una de sus estaciones de peaje o ferroviarias.

En el caso de las estaciones de peaje, la Entidad Prestadora deberá brindar orientación a los Usuarios de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento. En las estaciones ferroviarias, pese a no tener una relación directa con el Usuario final, La Entidad Prestadora está obligada a brindar la misma información y orientación que el presente reglamento prevé para el usuario de las concesiones viales.

Artículo 44.- Orientación respecto a las materias sobre las que se puede presentar reclamos

Todo trabajador de la Entidad Prestadora que atienda al público, sea en una estación de peaje o en las estaciones del Tren Eléctrico, debe brindar información verbal sobre las materias respecto de las cuales se pueden presentar reclamos y sobre los derechos y obligaciones de los usuarios o, en todo caso, deberán indicarle cuál es el Módulo u Oficina de Atención al Usuario más cercano al que pueden recurrir.



Artículo 45.- Orientación respecto al procedimiento de reclamos

Toda Entidad Prestadora de Infraestructura Vial y del Tren Eléctrico mantendrá visible un cartel permanente que especifique detalladamente el procedimiento que debe seguir el usuario en caso dese presentar un reclamo, sea en una estación de peaje o en una estación ferroviaria, debe brindar orientación verbal y mediante la entrega de trifoliales o cartillas sobre los procedimientos a seguir para presentar un reclamo.

Las Entidades Prestadoras que administran Infraestructura ferroviaria y que brindan acceso a los usuarios intermedios para que presten el servicio de transporte de pasajeros, deberán asegurarse que estos cumplan con informar adecuadamente a los usuarios finales sobre cuál es la entidad a la que tienen que recurrir ante cualquier reclamo o denuncia.

Artículo 46.- Libro de reclamos

Es obligación de toda Entidad Prestadora que explota Infraestructura vial y brinda el servicio del Tren Eléctrico de contar con un libro físico de reclamos en cada estación de peaje o ferroviaria. También deberán contar con uno virtual, de fácil acceso en su página web.

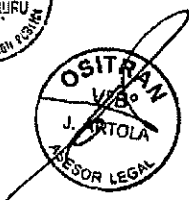
Los libros de reclamos deberán ser exhibidos en un lugar visible. De no ser ello posible, se deberá informar a través de un cartel visible durante el proceso de pago de la Tarifa de Peaje o de la venta de boletos de la existencia del mismo y la posibilidad de solicitarlo.

El libro virtual deberá ser de acceso público y deberá contener, en tiempo real, todos los reclamos presentados por esa vía, así como la solución que se le dio a cada uno de ellos.

En el libro virtual se deberá, asimismo, consignar los reclamos y las soluciones dadas, que hayan sido escritos en todos los libros de reclamos situados en cada estación de peaje o ferroviaria. Para ello contarán con un plazo de 10 días de presentado el reclamo.

Artículo 47.- Información mensual al OSITRAN sobre los reclamos Interpuestos y cómo se resolvieron en primera instancia.

De acuerdo con el Reglamento de Supervisión del OSITRAN, las Entidades Prestadoras de Infraestructura Vial, Ferroviaria y presta el servicio del Tren Eléctrico deberán informar al OSITRAN respecto de todos los reclamos interpuestos por cualquier vía, incluida la telefónica, así como de la manera en que éstos fueron resueltos, en el caso que ya se haya emitido la resolución de primera instancia.



Capítulo II

Garantías para el ejercicio del derecho a formular denuncias

Artículo 48.- Protección de la identidad del denunciante

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

Artículo 49.- Reconocimiento de la diversidad cultural

Los Usuarios podrán utilizar su propio idioma para presentar denuncias. También se facilitará en el OSITRAN la posibilidad de recibir estas denuncias de manera verbal o virtual, a través del portal del OSITRAN.

Artículo 50.- Acceso al expediente

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

Capítulo III

Procedimiento de denuncia

Artículo 51.- Formulación de la denuncia

Cualquier persona natural o jurídica, incluido los usuarios, está facultado para presentar denuncias ante el OSITRAN, comunicando toda ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones de las entidades prestadoras que explotan puertos y aeropuertos.

El incumplimiento denunciado puede referirse tanto a una obligación contenida en el contrato de concesión o en la normatividad vigente. El denunciante no está obligado a demostrar que ha sufrido un daño ni la existencia de una relación de causalidad.

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.

OSITRAN deberá mantener una línea exclusiva y gratuita para que los Usuarios puedan formular sus denuncias las 24 horas del día, todos los días del año. Del mismo modo, en su horario de oficina, deberá recibir las denuncias verbales o escritas, incluso por correo electrónico, que le sean presentadas.

La denuncia no convierte al denunciante en parte interesada, en caso requiera la satisfacción de un interés, sin perjuicio de la denuncia interpuesta, deberá solicitarlo a través del procedimiento de reclamos.



Artículo 52.- Plazos

El órgano competente para recibir las denuncias del OSITRAN contará con un plazo máximo de 30 días hábiles para tramitar la denuncia y decidir si propone el inicio de un procedimiento sancionador.

En caso que dicho órgano considere, en virtud de las investigaciones o indagaciones que resulten pertinentes, que la denuncia debe ser rechazada, deberá comunicar de manera motivada dicha situación al denunciante, siempre que estuviese individualizado.

Artículo 53.- Etapas del Procedimiento

La denuncia deberá ser presentada ante el órgano competente del OSITRAN, quién correrá traslado por quince (15) días a la Entidad Prestadora.

Vencido este plazo, presentados o no los descargos, se deberá realizar todas las actuaciones necesarias para determinar la existencia o no de una infracción susceptible de sanción.

Si realizadas las investigaciones e indagaciones preliminares necesarias, se llega a concluir que existe verosimilitud que la conducta denunciada constituye un incumplimiento sancionable, entonces, se dará inicio a un procedimiento administrativo sancionador, de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones.

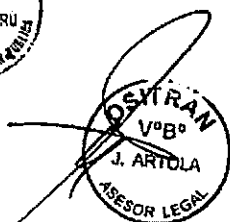
Capítulo IV Régimen de Sanciones

Artículo 54.- De las sanciones

Todo lo referido a las sanciones a las que se puede hacer acreedor una Entidad Prestadora por el incumplimiento de sus obligaciones se regulan de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones – RIS del OSITRAN.

Artículo 55.- Aplicación de los principios de la potestad sancionatoria

En todo procedimiento sancionador realizado ante el OSITRAN, son de obligatorio cumplimiento los principios de la potestad sancionadora establecidos en el artículo 230 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.



DISPOSICIONES FINALES

Primera.- El presente Reglamento entra en vigencia a los 30 días de haber sido publicado.

Segunda.- Las entidades prestadoras a las que resulte aplicable el presente Reglamento deberán implementar, dentro de los 60 días siguientes de su vigencia, lo siguiente:

- a) La página web, de acuerdo a los requerimientos del presente reglamento.
- b) La línea telefónica gratuita.
- c) El módulo de atención al usuario.
- d) Libro de Sugencias y Libro de Reclamos.



ANEXO GLOSARIO

- 1) **Área Matriz.-** Referido a las concesiones ferroviarias, considera los terraplenes o franjas de derecho de vía, sus correspondientes vías férreas, puentes, túneles, zig-zags, pasos a nivel, desvíos, sistemas de señalización, sistemas de telecomunicaciones, alcantarillas, muros de contención, etc.
- 2) **Cargo de acceso por uso de vía férrea-** Es el concepto que los operadores ferroviarios deben pagar para poder acceder a la vía.
- 3) **Concedente.-** Es el Estado de la República del Perú, que actúa representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
- 4) **Concesionario.-** Es la persona jurídica constituida por el Adjudicatario que suscribe el Contrato de Concesión con el CONCEDENTE.
- 5) **Concesión.-** Es la relación jurídica de derecho público que se establece entre el CONCEDENTE y el CONCESIONARIO 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.
- 6) **Derecho de Vía.-** Es la franja de territorio de dominio público del Estado o en proceso de adquisición por parte de éste, dentro del cual se encuentra la carretera o la vía férrea, sus accesos o servicios complementarios, tales como unidades de peaje, estaciones de pesaje, obras de arte, drenaje, muros de contención, obras de acceso a la vía, señalización, veredas, puentes, los servicios y zonas de seguridad y las previsiones para futuras obras de ensanche.
- 7) **Explotación.-** Comprende los siguientes aspectos: la operación de la infraestructura vial y ferroviaria e instalaciones del tramo vial y ferroviario; la prestación de los Servicios Obligatorios y Opcionales; y, el cobro a los Usuarios de la Tarifa por la utilización de la infraestructura vial e instalaciones, así como por la prestación de los mencionados servicios, en los términos establecidos en cada contrato de concesión.
- 8) **ITUP: Infraestructura de transporte de uso público,** que es el sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los USUARIOS y por los cuales se cobre una prestación.



La ITUP puede ser aeroportuaria, portuaria, férrea, red vial nacional de carreteras y otras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional.

Están excluidas dentro del concepto de ITUP para efectos de la presente norma:

- i.- Las áreas portuarias o aeroportuarias que se encuentren bajo la administración de las Fuerzas Armadas o Policiales, en tanto dicha utilización corresponda a la ejecución de actividades de defensa nacional y orden interno y no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica.
 - ii.- La ITUP vial urbana u otra que sea de competencia municipal, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades.
 - iii.- Aquella de uso privado, entendiéndose como tal a la utilizada por su titular para efectos de su propia actividad y siempre que no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica. En consecuencia, no es ITUP portuaria de uso privado, aquella a que se refiere el Artículo 20 del D.S N° 003-2004-MTC.
- 9) **Libre tránsito o circulación.**- Es el uso del tramo vial o férreo, bienes y servicios comprendidos en la CONCESIÓN, sin que pueda prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna en la medida que cumpla con las normas legales vigentes, salvo que existan razones de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

10) **Libro de reclamos.**- Documento físico o virtual por el que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Éstos, podrán ser ampliados luego, por escrito.

11) **Libro de sugerencias.**- Documento físico o virtual en el que los usuarios pueden expresar sus sugerencias.

12) **Obras a realizar u obras autorizadas por el Concedente.**- Es el resultado de los trabajos de construcción, rehabilitación, mejoramiento, conservación y mantenimiento que son ejecutados durante la vigencia de la concesión. Asimismo involucra a los bienes a ser utilizados, construidos, operados, explotados y/o mantenidos por la Entidad Prestadora para la operación y el mantenimiento de la concesión, bajo los términos de cada contrato de concesión.

13) **OSITRAN.**- Es el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, creado por la Ley N° 26917, cuyas disposiciones (reglamentos autónomos, directivas de carácter general y normas de carácter particular) son de observancia y cumplimiento obligatorio para las Entidades Prestadoras. El OSITRAN ejerce la supervisión, inspección, fiscalización, seguimiento y verificación del cumplimiento de los contratos de



concesiones de tramos viales. El OSITRAN es competente para atender y resolver en su sede administrativa las denuncias y reclamos de los USUARIOS.

14) Peaje.- el monto permitido, expresado en Nuevos Soles, que las Entidades Prestadoras están facultadas a cobrar a los Usuarios por concepto de Peaje, más el Impuesto General a las Ventas y cualquier otro aporte de Ley.

15) Coordinador In situ.- Personal del OSITRAN que desarrolla tareas de supervisión directa de la infraestructura de transporte.

16) Señallización.- Las señales horizontales y verticales que deben establecerse en una vía carretera o férrea, de conformidad con la normativa de la materia.

17) Seguridad vial.- Es la prevención y reducción de los efectos de los accidentes de tránsito, a través de distintos medios, tecnológicos, físicos y pedagógicos, que deberán regirse por lo establecido en los respectivos Contratos de Concesión y en las normas vigentes que resulten aplicables..

18) Seguridad Ferroviaria Son las normas de Seguridad Ferroviaria y los Estándares Técnicos que deberán ser cumplidos por la Entidad Prestadora, de conformidad con los respectivos contratos de Concesión.

19) Servicio.- Es el servicio público a ser prestado por la Entidad Prestadora en el Tramo, conforme al Contrato de Concesión y a las Leyes y Disposiciones Aplicables.

20) Servicios Obligatorios.- Comprenden tanto a aquellos servicios básicos relacionados con el objeto específico de la concesión y que son definidos en cada contrato de concesión, tanto vial como ferroviario o del tren eléctrico, tales como la operación misma, el traslado de pasajeros, la ejecución de las obras y la conservación de las mismas en las condiciones de uso exigidas por cada contrato de concesión, como otros servicios, tales como centrales de emergencia, auxilio mecánico, áreas de estacionamiento de vehículos, estaciones de atención de emergencias, servicios higiénicos, teléfonos de emergencia y demás servicios señalados en los respectivos contratos.

21) Servicios Opcionales.- Los Servicios Opcionales son todos aquellos que sin ser indispensables para la operatividad de la Concesión y no encontrándose contemplados en el Expediente Técnico o Estudio Definitivo de Ingeniería, la Entidad Prestadora podrá prestar siempre que sean útiles y contribuyan a elevar los estándares de calidad y comodidad del servicio proporcionado al Usuario de los bienes de la concesión, tanto vial como ferroviaria. Dichos servicios no podrán ser contrarios a la moral, a las buenas costumbres y al orden público, de conformidad con las disposiciones establecidas en el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público. La Entidad Prestadora o quien éste designe, estará autorizado a prestarlos, previa aprobación por parte del OSITRAN.



22) Tarifa de Peaje.- Es el cobro en Nuevos Soles por el uso de la infraestructura vial correspondiente a cada eje cobrable que pase por cada una de las unidades de peaje, que la Entidad Prestadora está facultada a exigir a los Usuarios en los términos establecidos en cada contrato de concesión. No incluye el impuesto general a las ventas (IGV) u otros aportes de ley. No es un concepto tributario, pese a denominarse de la misma manera que la Tasa de Peaje que es cobrada por la Municipalidad de Lima Metropolitana o por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en las vías que administran.

23) Tarifa de Servicios.- el monto que la Entidad Prestadora está autorizada a cobrar por aquellos Servicios Obligatorios y Opcionales cuya prestación no reviste carácter gratuito, definidos en cada contrato de concesión, más el Impuesto General a las Ventas, en los casos que sea aplicable y cualquier otro aporte de Ley.

24) Tarifa diferenciada.- Es aquella tarifa especial otorgada por el MTC de acuerdo a los criterios y procedimientos vigentes.

25) Transporte terrestre.- Es el transporte que es desarrollado en la red vial nacional concesionada.

26) Transporte ferroviario.- Es el transporte que es desarrollado utilizando vías férreas.

27) Usuarios eximidos de pago de peaje (DL N° 22467).- Son los usuarios que utilizan la infraestructura vial con la finalidad de atender servicios de emergencia tales como ambulancias, bomberos o vehículos de la Policía Nacional, así como vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoys, y los vehículos de la Cruz Roja Peruana que realicen actividades con fines humanitarios estarán exentos del cobro de la Tarifa de acuerdo con lo señalado en el Decreto Ley N° 22467, la Ley N° 24423 y leyes y disposiciones aplicables. En el caso del tren eléctrico, los Usuarios eximidos son aquellos contemplados en el respectivo contrato de concesión.



28) Vehículo Ligero.- Son aquellos comprendidos en las Categorías M1, M2 y N1, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 058-2003-MTC.

29) Vehículo Pesado.- Son aquellos comprendidos en las Categorías M3, N2, N3 y los remolques incluidos en la Categoría O de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 058-2003-MTC.



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I.- Antecedentes y Justificación

La Ley N° 26917 en su artículo 3 prescribe que el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, el OSITRAN) es un ente autónomo cuya misión es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras que explotan infraestructura de transporte de uso público (en lo sucesivo, ITUP)¹; velando por el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y usuarios, garantizando, de esta manera, la eficiencia de dichos mercados.

Entendiéndose por ITUP, de acuerdo con la norma citada, a la Infraestructura nacional de transporte de uso público a la infraestructura aeroportuaria, portuaria, férrea, red vial nacional y regional y otras infraestructuras públicas de transporte.

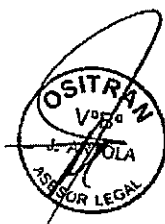
Por otro lado, con relación a la cautela de los intereses involucrados, el inciso p) del numeral 7.1 del artículo 7 de la Ley 26917 establece que es función del OSITRAN proteger los intereses de todas las partes que intervienen en las actividades relacionadas a dicha infraestructura.

Ahora bien, además del Estado que actúa como concedente de la ITUP, los actores en este mercado que se encuentran bajo la competencia del OSITRAN son dos: las entidades prestadoras y los usuarios.

De acuerdo con el numeral 6.2 del artículo 6 de dicha ley y el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332 una de las funciones del OSITRAN es la función normativa, según la cual tiene la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas de carácter general referidas a intereses, obligaciones, o derechos de las entidades prestadoras o de los usuarios.

El literal k del artículo 1° del Reglamento General del OSITRAN señala que las entidades prestadoras son aquellas empresas o grupo de empresas que tienen la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de ITUP, sean empresas públicas o privadas y que conservan frente al Estado la responsabilidad por la prestación de los servicios.

¹ De acuerdo con dicha norma y con el Reglamento General del OSITRAN (aprobado por Decreto Supremo N° 044-2008-PCM y modificado por los Decretos Supremos N° 057-2008-PCM y 048-2007-PCM) por ITUP debe entenderse al sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, a las que se brinda acceso a los USUARIOS y por las cuales se cobra una prestación. La referida infraestructura puede ser aeroportuaria, portuaria, férrea, red vial nacional de carreteras y otras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional.



Asimismo, la Ley N° 29754, estableció en su artículo 1 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 (en adelante, el Tren Eléctrico). En el artículo 2 de esta norma se señala que las competencias, funciones y disposiciones establecidas en las Leyes 26917 y 27332, tienen alcance sobre los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Tren Eléctrico, con excepción de la fijación y revisión de tarifas del referido servicio público, cuya competencia es del Ministerio de Transportes y Comunicaciones con opinión previa del Regulador.

Por su parte, de conformidad con la misma norma, el usuario bajo la competencia del OSITRAN es aquella persona natural o jurídica que utiliza la ITUP en calidad de:

- 1.- **Usuario Intermedio:** Es el que requiere la utilización de infraestructura para prestar servicios de transportes, de intercambio modal o vinculados a dicha actividad, los cuales permiten completar la cadena logística en una relación origen – destino.
- 2.- **Usuario final:** es el que utiliza de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o usuario intermedio.

El inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, aprobada por la Ley N° 29158, señala que los Organismos Reguladores defienden el interés de los Usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley.

Al respecto, en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código del Consumidor) aprobado con Ley N° 29571, se establece² y desarrolla³, respectivamente, una

² Constitución Política del Perú

"Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población".

³ Código del Consumidor

"Artículo I.- Contenido

El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

(...)

Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

- 1.- **Consumidores o usuarios**



tutela diferenciada a los usuarios (y consumidores) que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Al respecto, el Tribunal Constitucional, haciendo referencia al rol de los Organismos Reguladores, ha indicado que éstos tienen el deber de intervenir en aquellas circunstancias en que los encargados de prestar servicios públicos (para el caso del OSITRAN o las entidades prestadoras) hubiesen olvidado que el beneficio individual que les depara la posesión y explotación de un medio de producción o de una empresa de servicio, pierde legitimidad si no se condice con la calidad y el costo razonable de lo ofertado; agregando luego que la satisfacción de las necesidades del consumidor y del usuario es el punto de referencia que debe tenerse en cuenta al momento de determinar el desenvolvimiento eficiente del mercado⁴.

Asimismo, el máximo intérprete de la Constitución ha señalado que la primera parte del artículo 65° de la Constitución contiene un genérico *deber especial* de protección del consumidor y usuario que asume el Estado, que no se agotan en defender el derecho a la información, seguridad y salud que expresamente se reconocen en dicho artículo, sino que incluyen la expedición de directivas, el establecimiento de procedimientos administrativos, la aplicación de las leyes y reglamentos de conformidad con los derechos fundamentales, entre muchos otros factores a tomarse en consideración⁵.

En el artículo 63° del Código de Consumidor se señala que la protección al usuario de los servicios públicos bajo la supervisión de los Reguladores a que hace referencia la Ley N° 27332 se rige por las disposiciones del propio Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente que



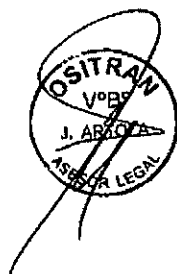
- 1.1.- Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
- 1.2.- Los microempresarios que evidencian una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no forman parte del giro propio del negocio.
- 1.3.- En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

⁴ Expediente N° 008-2003-AI/TC.

⁵ Expediente N° 0858-2003-AA/TC.



Adicionalmente, en el Expediente N° 1535-2006-PA/TC el mencionado órgano constitucional señala que en el artículo 65 de la Constitución se instituye un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia tienen como horizonte tutivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, se reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses.



desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección del usuario, siendo el respectivo Organismo Regulador el encargado de velar por su cumplimiento.

Ahora bien, en virtud de los procesos de concesión de ITUP llevados a cabo por el Estado, el número de entidades prestadoras bajo la competencia del OSITRAN ha aumentado considerablemente en los últimos años⁶. Además, la etapa de ejecución de obras en la mayoría de ITUP ha culminado, lo cual implica el inicio de las operaciones y la prestación de los servicios a los usuarios a cambio de la respectiva contraprestación.

La entrada en operación de las concesiones y la consiguiente prestación de los servicios derivados de la explotación de la ITUP así como el otorgamiento de competencias del OSITRAN para supervisar el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (Tren Eléctrico), trae como consecuencia directa el aumento de los usuarios que se encuentran bajo la competencia y protección del OSITRAN, tendencia que debería mantenerse, considerando que está proyectado concesionar más ITUP.

En tal sentido, teniendo en cuenta que dentro del mercado de ITUP se presentan asimetrías informativas y elevados costos de transacción⁷ que afectan los intereses de los usuarios, especialmente los que se encuentran dentro de la protección del Código del Consumidor, el OSITRAN viene desplegando una serie de acciones con la finalidad de acercarse⁸ y permitirles el conocimiento de sus derechos y de los mecanismos que permiten su defensa efectiva, tales como la implementación de una Oficina de Atención al Usuario y la aprobación de un nuevo Reglamento de Reclamos y Controversias.

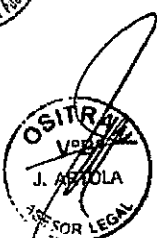
A pesar de estas acciones, se verifica que actualmente algunos derechos y obligaciones de los usuarios se encuentran dispersos en diversos instrumentos como los contratos de concesión, los tarifarios y reglamentos de las entidades prestadoras, mientras que otros no han sido eficientemente puestos en conocimiento de los mismos; situación que como se ha mencionado genera elevados costos de búsqueda de información que impiden disminuir la asimetría entre los agentes .

En este contexto, es evidente que OSITRAN tiene la obligación de cautelar los intereses de los actores involucrados en los mercados de ITUP, como son el

⁶ De ocho a veintiseis.

⁷ Son los costos asociados a los esfuerzos en la negociación del contrato, y a la búsqueda de información, así como al monitoreo y cumplimiento de los acuerdos plasmados en los contratos, entre otros. Si éstos son muy altos puede traer como consecuencia que no se lleven a cabo las transacciones.

⁸ También está en proceso de creación de la nueva Gerencia de Atención al usuario.



Estado, las entidades prestadoras y usuarios. Sin embargo, considerando y reconociendo que, generalmente, estos últimos se encuentran en desventaja real frente a los primeros, el Regulador debe implementar mecanismos y acciones que permitan equiparar estas relaciones con la finalidad de buscar la eficiencia en estos mercados, tratando que los usuarios adopten decisiones de consumo de acuerdo con sus intereses y con conocimiento de sus derechos y obligaciones, especialmente cuando se trata de usuarios finales bajo la protección del Código del Consumidor⁹.

En ese orden de ideas, dependiendo de si la explotación de la ITUP permite el intercambio modal o la prestación de servicios de transportes, se ha creído conveniente que el OSITRAN, en el ejercicio de su función normativa emita dos reglamentos relacionados con los derechos y obligaciones de los usuarios. El primero está referido a la Infraestructura de terminales (puertos y aeropuertos) y la segunda, que forma parte de la presente propuesta, a la vial (carreteras y vías férreas).

De esta manera, con el presente Reglamento del Usuario de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Tren Eléctrico, el OSITRAN busca enfrentar y responder de la mejor manera los retos que conllevan tanto el incremento de concesiones próximas a entrar en operación como el reciente encargo de supervisar el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao; así como tratar de disminuir los efectos negativos que la asimetría informativa y los costos de transacción tienen sobre los intereses de las entidades prestadoras y, especialmente, de sus usuarios, buscando que el mercado funcione de la forma más eficiente posible.

II.- Resumen del contenido del Reglamento del Usuario de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Tren Eléctrico

En ese orden de ideas, el reglamento se divide en cinco títulos y 54 artículos de la manera siguiente:

- ✓ El Título I está referido a las disposiciones generales que comprenden el glosario de términos utilizados en el reglamento; la definición del objeto y ámbito del mismo; los principios que regulan la relación de la Entidad Prestadora con los Usuarios; los alcances y exclusiones del Reglamento; así como las normas que se deben tener en consideración para una adecuada aplicación del mismo. Igualmente, se contempla un artículo que recoge las obligaciones establecidas en la Ley N° 28735, Ley General de la Persona con Discapacidad, respecto a las medidas de accesibilidad que



⁹ Adicionalmente y de acuerdo con la interpretación del Tribunal Constitucional ya mencionada, el Regulador tiene la obligación a otorgar una tutela especial a dichos usuarios finales.

deben tener tanto las infraestructuras viales, ferroviarias y el Tren Eléctrico. Finalmente, en este título se prevé una disposición sobre las entidades competentes para atender los reclamos y denuncias de los usuarios.

- ✓ En el Título II se han contemplado una serie de derechos básicos de los usuarios y entidades prestadoras, que son detallados sin perjuicio de cualquier otro derecho que pueda surgir del resto de las normas vigentes. Dentro de los conceptos de interés para los usuarios, se consigna los relacionados con la obligación a recibir una adecuada información de las condiciones del servicio, de sus derechos y de los mecanismos que permitan defenderlos, así como los relacionados con la seguridad, calidad y cobertura del servicio, entre otros. Por otro lado, con relación a los conceptos de interés para las entidades prestadoras, se consigna el pago por los servicios que se brinde y el de conducta debida, de acuerdo con el tarifario y las condiciones generales que regulan el servicio, entre otros.

Además, se ha considerado conveniente agregar, en adición a los principios que regulan la relación de la Entidad Prestadora con el Usuario de la Infraestructura y de manera expresa, tres criterios que deben ser tomados en cuenta cada vez que surja un problema de interpretación en la relación Entidad Prestadora – Usuaría:

- i) El de ordenamiento sistemático, por el cual, ante las dudas en la interpretación del reglamento se deberá realizar un análisis sistemático que incorpore todas las normas a las que se refiere el artículo 4°;
- ii) Pro usuario, en armonía con las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor;
- iii) y finalmente, considerando que la relación entre usuarios y las entidades prestadoras en esencia se da por contratos de adhesión y cláusulas generales de contratación, se ha creído conveniente incorporar la Interpretación reconocida en el artículo 1401 del Código Civil, según la cual las cláusulas generales de contratación o reglas aprobadas por la entidad prestadora, se interpretan, en caso de duda, en favor del usuario.



- ✓ El Título III desarrolla los servicios que deben ser brindados a los usuarios por las Entidades Prestadoras que explotan la ITUP vial, ferroviario y del servicio del Tren Eléctrico, estableciendo las disposiciones generales y las correspondientes de acuerdo al tipo de ITUP. Así mismo, se detalla lo correspondiente a aquellos que son catalogados como obligatorios por los respectivos contratos de concesión. También se destacan las medidas que deben ser adoptadas en caso sea necesario suspender o restringir alguno de los servicios.



- ✓ En el Título IV se prevé sobre el pago por los servicios, los medios mediante los cuales se efectúan de los servicios obligatorios y no obligatorios.
- ✓ En el Título V se desarrollan los aspectos generales del procedimiento de Reclamo, explicitando que éstos se deberán someter a lo regulado en el Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. También se regula el procedimiento que deben seguir las denuncias formuladas por los usuarios.

Asimismo, existe una disposición final respecto de la vigencia e implementación de ciertas exigencias a las entidades prestadoras, así como un glosario de términos con los conceptos más utilizados a lo largo del Reglamento.



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, xx de octubre del 2011

Nº xxx-2011-CD-OSITRAN

VISTOS:

El Informe Nº 024-2011-RRII-OSITRAN de fecha 04 de octubre de 2011, Proyecto de Reglamento del Usuario de la Infraestructura vial, ferroviaria y del tren eléctrico de OSITRAN, así como su Exposición de Motivos; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúen las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los Contratos de Concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, garantizando la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley antes citada establece que es potestad exclusiva del OSITRAN, 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, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos establece que dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 2 del Reglamento de la Ley Nº 27332, aprobado por Decreto Supremo Nº 042-2005-PCM, prescribe que la función normativa general de los Organismos Reguladores es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo respectivo;

Que, el artículo 22 del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por el Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM y modificado por los Decretos Supremos Nº 057-2006-PCM y 046-2007-PCM, señala que la función normativa permite al OSITRAN dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos autónomos, normas que regulen los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones;

Que, el artículo 24 de la norma precedente precisa que en ejercicio de la función normativa pueden dictarse disposiciones de carácter general sobre requisitos de

obligatoriedad de provisión y suministro de Información a los usuarios; así como los que sean necesarios de acuerdo a las funciones encargadas al OSITRAN según el presente Reglamento y demás normas pertinentes;

Que, en el artículo 1 de la Ley N° 29754 se otorgó competencia al OSITRAN 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. Adicionalmente se señala que las competencias, funciones y disposiciones establecidas en las Leyes N° 26917 y 27332, tienen alcance sobre 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, con excepción de la fijación y revisión de tarifas del referido servicio público, cuya competencia es del Ministerio de Transportes y Comunicaciones con opinión previa del Regulador.

Que, el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, aprobada por la Ley N° 29158, señala que los Organismos Reguladores defienden el interés de los Usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley;

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, velando además, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, por su parte, el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que la protección al usuario 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 regulación sectorial correspondiente, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador;

Que, el artículo 26 del Reglamento General de OSITRAN establece que constituye requisito para la aprobación de normas de alcance general que el proyecto normativo sea publicado en el Diario Oficial "El Peruano" o en algún otro medio que garantice su debida difusión, con el fin que los Interesados puedan hacer uso de su derecho a formular comentarios y sugerencias, y así también, la realización de una audiencia pública en la que se reciban los comentarios verbales de los participantes;

Que para el ejercicio de la función normativa del OSITRAN debe observarse el "Reglamento que establece disposiciones relativas a la Publicidad, Publicación de Proyectos Normativos y Difusión de Normas Legales de Carácter General", aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

De conformidad con la facultad contenida en el artículo 23 y el inciso c) del artículo 53 del Reglamento General de OSITRAN, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° xx de fecha xxx de octubre de 2011, y, sobre la base de los vistos y considerandos precedentes;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- AUTORIZAR la publicación del Proyecto de Reglamento del Usuario de la Infraestructura vial, ferroviaria y del tren eléctrico de OSITRAN, y su correspondiente

Exposición de Motivos, en el Diario Oficial "El Peruano", los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- OTORGAR un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de publicación a que se refiere el artículo precedente, para que los interesados remitan sus comentarios o sugerencias por escrito a OSITRAN, en su sede ubicada en Av. República de Panamá 3659, San Isidro, Lima; o por medio electrónico a info@ositran.gob.pe.

Artículo Tercero.- DISPONER que la Audiencia Pública se lleve a cabo a los quince (15) días calendario contados desde el día siguiente de la fecha de publicación a la que se refiere el Artículo Primero de la presente resolución.

Artículo Cuarto.- AUTORIZAR la difusión de la presente Resolución, así como de los documentos a que hace referencia el Artículo Primero, en la página Web institucional: www.ositran.gob.pe.

Artículo Quinto.- DISPONER que la Oficina de Relaciones Institucionales realice las acciones necesarias para las publicaciones y la realización de la Audiencia Pública dispuesta a través de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N°xxx-11

