

MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Comentario General al Reglamento	Sugerimos que los términos utilizados en la redacción de los distintos artículos (por ejemplo, Reglamento, Entidad Prestadora, REGO, Cuerpo Colegiado Ordinario, Tribunal de Solución de Controversias) se uniformicen de acuerdo al glosario de términos que se ha incluido en el presente reglamento	Si bien el Concesionario no especifica en que casos se debe uniformizar, la propuesta de LAP es válida; en ese sentido, los términos utilizados a los largo del presente reglamento deben encontrarse en consonancia con el glosario de términos incluido en el proyecto de reglamento.
LAP	Comentario General al Reglamento	Es conveniente y práctico para el lector de la norma conocer con anticipación la definición de los términos que el reglamento utiliza. En atención a ello, consideramos que el glosario de términos debe ubicarse en la parte inicial de la norma. En todo caso y de no ser ello posible, resulta importante incluir al inicio la precisión de la forma en cómo se hará referencia al presente Reglamento.	La decisión Se acepta el comentario del Concesionario. Sin embargo, el nivel de ocupabilidad para el año 2006, en relación a la propuesta inicial sólo varía en 0,02%. La tasa de ocupabilidad es 36,58% para el año 2006.
LAP	Artículo 1, literal a) Definición de controversia	Hemos incluido la precisión resaltada en la medida que la resolución que resuelva la controversia no podría ser emitida por cualquier órgano del OSITRAN, sino única y exclusivamente por los competentes para ello.	Se acepta comentario.
LAP	Artículo 1, literal a) Definición de controversia	Solicitamos precisar qué constituye, exactamente, un "derecho indisponible" de una Entidad Prestadora o Usuario Intermedio, que pudiera estar ventiliándose en un procedimiento de reclamación.	Un derecho disponible es aquél cuyo titular puede disponer libremente por sí mismo, no afectando con ello el interés de terceros o el interés público. En tal sentido, el artículo establece la posibilidad que las controversias entre usuarios Intermedios y entidades prestadoras que versen sobre derechos disponibles pueden someterse al arbitraje; <i>contrario sensu</i> , las relacionadas con derechos indisponibles deben ser tramitadas vía el procedimiento de solución de controversias, entre otros ejemplos se tienen: los relacionados con los bienes de la concesión, las facilidades esenciales, la caducidad del contrato de acceso que implique la afectación de la prestación de un servicio esencial a los usuarios finales.
LAP	Artículo 1, literal b) Definición de reclamo	A la definición de reclamo que aparece en el proyecto, LAP le realiza los siguientes agregados, los cuales se resaltan y subrayan: RECLAMO: La solicitud, <u>distinta a una Controversia</u> , que presenta cualquier usuario <u>final</u> para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.	Se acepta el agregado " <u>distinta a una controversia</u> ", pues aunque de las definiciones implícitamente se establece la diferencia, siempre es recomendable que se indique expresamente. No es posible aceptar el agregado de la palabra "final", pues se estaría estableciendo que los reclamos sólo podrían ser interpuestos por usuarios finales; situación que implicaría vulnerar el derecho de los usuarios Intermedios a reclamar. En efecto, si bien los usuarios Intermedios pueden iniciar un procedimiento de controversias, este sólo es posible respecto de temas relacionados con la aplicación e interpretación de los contratos y mandatos de acceso. Sin embargo, respecto de servicios que la entidad prestadora brinda directamente, sin la suscripción de contrato o la emisión de mandato de acceso, y al igual que los usuarios finales, tienen la posibilidad de reclamar.
			En efecto, los servicios cuyos precios o cargos son fijados por OSITRAN también son supervisados por éste; sin embargo existen servicios que no son regulados pero también son objeto de supervisión. La característica de estos servicios es que ambos se derivan de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, que como sabemos es el sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales <u>se brinda un servicio de transporte o que permiten el intercambio modal</u> , siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los USUARIOS y por los cuales se cobre una prestación.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 2, literal a) Objeto y Ámbito de aplicación del Reglamento (servicios reclamables)	Respecto a a) y b) entendemos que los servicios regulados por OSITRAN también son supervisados por dicha entidad. Por favor aclarar.	Al respecto, en el REGO se define INFRAESTRUCTURA como 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. Por su parte el Reglamento General de Tarifas del OSITRAN reconoce expresamente en su artículo 10 que existen dos regímenes tarifarios, a saber: 1.- Régimen tarifario supervisado.- Régimen tarifario bajo el cual las Entidades Prestadoras pueden establecer y modificar libremente las tarifas de los servicios que presten en condiciones de competencia en los mercados respectivos. Este régimen tarifario es aplicable de manera general a la prestación de servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público, sin perjuicio de la aplicación del régimen tarifario regulado, de la normativa legal y contractual vigente y de las facultades de supervisión que le corresponden a OSITRAN. 2.- Régimen tarifario regulado.- Régimen tarifario bajo el cual las Entidades Prestadoras pueden establecer y modificar libremente las Tarifas de los servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público, sin exceder las Tarifas Máximas que hayan sido fijadas en sus respectivos contratos de Concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por OSITRAN, conforme a lo establecido en el presente Reglamento. Este régimen es aplicable de manera exclusiva a la prestación de servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público por parte de las Entidades Prestadoras, en los casos en que dicha prestación no se realice en condiciones de competencia en el mercado. Dicho régimen es aplicable, sin perjuicio de la aplicación de la normativa legal y contractual vigente y de las facultades de supervisión que le corresponden a OSITRAN. En tal sentido, los servicios que pueden ser objeto de reclamo pueden ser tanto los regulados como los supervisados siempre y cuando se deriven de la explotación de la infraestructura de uso público que sirva para el intercambio modal o la prestación de servicios de transporte.
LAP	Artículo 2, literal c) Objeto y Ámbito de aplicación del Reglamento	Ya existe una definición de "controversia". En consecuencia, sugerimos eliminar el párrafo del literal c) que se encuentra resaltado: c) Las controversias entre Entidades Prestadoras o entre éstas y los usuarios intermedios: <u>con relación a todos los conflictos de interés que pueden surgir respecto del contrato o del mandato de acceso.</u>	Se acepta la sugerencia, pues en la definición ya se establece que los controversias entre usuarios intermedios y entidades prestadoras versan sobre la aplicación e interpretación de los contratos o mandatos de acceso
LAP	Artículo 2 Objeto y Ámbito de aplicación del Reglamento	Este numeral es confuso. Este reglamento es objeto de Reclamos y Controversias, lo cual está cubierto en los literales anteriores. No existe obligación legal alguna que no pueda ser objeto de Reclamos o Controversias; de existiría, no debería ser parte de este Reglamento (cuyo objeto es tratar, justa y únicamente, los Reclamos y Controversias).	Resulta cierto que con los literales anteriores se cubren los supuestos de reclamos y controversias; sin embargo, como se desarrolla en el artículo 45 pueden existir temas de carácter ambiental que surjan del Contrato de Concesión o de las normas que esté obligada a respetar la Entidad Prestadora.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 3 Principios aplicables	Al tercer párrafo de los principios aplicables, LAP elimina lo que aparece resaltado y subrayado: Para efectos del presente Reglamento, son aplicables los principios establecidos en la LPAG <u>ex del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444</u> y en el artículo 64 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, en especial, los siguientes: Somos de la opinión que se debe dar una redacción más general al artículo relacionado con los principios. Así, en lugar de citar algunos principios, consideramos más ordenado (y evita omisiones) hacer una referencia a lo contenido sobre ellos en la LPAG (artículo IV del Título Preliminar) y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (artículo 64). De mantenerse la redacción actual del artículo bajo comentario, consideramos que al mismo deben hacerse los siguientes ajustes: • Incluir la precisión de que también se aplican los principios establecidos en el artículo 64 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esto en línea con lo establecido en la propia exposición de motivos del proyecto bajo comentario. De no incluir la referencia a dicha norma, principios como el principio de responsabilidad (literal g. del artículo 64 antes referido) no podrían ser invocados por el administrado.	Se acepta la sugerencia de referirse no solo a los principios de la LPAG, sino también a los principios del Código del Consumidor. Sin embargo, no sólo se debe limitar a los del artículo 64 de este Código, que es aplicable específicamente a los usuarios de los servicios públicos, sino también a los principios generales recogidos en el artículo V de su título preliminar. Además se precisa que los principios de este código se aplican a los reclamos de los usuarios que caen bajo su protección. Respecto de los principios citados, es preferible que no se eliminen, tal como sugiere LAP, pues a pesar de la remisión expresa a la LPAG y al Código de Consumidor, se consideran que estos principios son los que mayor aplicación tienen dentro de los procedimientos de reclamos y controversias. Es por eso que se agrega que sin perjuicio de los principios anteriormente señalados, los que se describen son especialmente aplicables a todos los reclamos, sean de usuarios que se encuentran bajo la protección del código del Consumidor o no, como podría ser por ejemplo una aerolínea o una naviera. En ese sentido, la no inclusión expresa de todos los principios del Código del Consumidor, no mecha la posibilidad que estos se apliquen, pues si el usuario es uno que está dentro del supuesto de protección del dicho cuerpo normativo, estos pueden aplicarse sin ningún impedimento.
	Artículo 3 Principios aplicables	• Sobre el principio de celeridad, la indicación de que el mismo supone que los procedimientos y plazos para la toma de decisiones serán de conocimiento público no es una referencia que haga alusión correcta a este principio.	Con relación al principio de celeridad se acepta la eliminación de la indicación de que el mismo supone que los procedimientos y plazos para la toma de decisiones serán de conocimiento público. Se agrega que en caso las entidades prestadoras no resuelvan los reclamos de los usuarios dentro del plazo legal, aplica el silencio administrativo positivo.
	Artículo 3 Principios aplicables	• En cuanto al principio de presunción de veracidad, si ya se hace referencia a la LPAG (que contiene el mismo principio) resulta redundante citar nuevamente este principio.	Con relación al comentario sobre la redundancia del principio de veracidad, no se acepta y en virtud de los argumentos vertidos en el segundo párrafo de esta respuesta. ☐ Se agrega el principio de buena fe en los procedimientos, responsabilidad y eliminación de exigencias costosas, por resultar pertinente, conforme lo sugiere LAP y porque son aplicables tanto a usuarios que caen bajo la protección del Código del Consumidor como los que no están dentro de esta tutela.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 4 Partes en el procedimiento	- En el tercer párrafo se regula la figura del "tercero administrado" en los términos del artículo 60 de la LPAG. Resulta observable que en el proyecto de Reglamento se señale que este tercero es aquel que posee un "interés subjetivo", cuando la LPAG alude al "interés legítimo", que se refiere a que este tercero también es titular de la pretensión que es materia de discusión y por lo tanto se verá afectado con los efectos de la decisión. Por otra parte, dado que se está incluyendo la posibilidad de la participación de asociaciones o gremios de consumidores, no entendemos a quiénes exactamente se pretende autorizar cuando se señala que podrán participar también quienes posean un "interés de incidencia colectiva en el procedimiento". Sugerimos eliminar esta mención por vaga o, en todo caso, considerar el añadido (es decir, que se demuestre la representatividad de los intereses colectivos). - En el cuarto párrafo se regula la figura del llamado "tercero interesado", que es una figura sui generis de este Reglamento, no está recogida en la LPAG (en el caso del Código Procesal Civil lo más cercano sería la figura del "tercero coadyuvante", que interviene para ayudar o coadyuvar a una de las partes en el curso del procedimiento porque tiene un interés "personal" en la solución de las pretensiones materia de discusión, porque puede verse indirectamente afectado). Por el tenor del proyecto de Reglamento, el llamado "tercero interesado" es el que colabora en el procedimiento suministrando información útil. La norma no hace alusión a la necesidad de que exista este "interés personal". En todo caso debería hacerse la precisión. En el cuarto párrafo también debe precisarse a qué estado del procedimiento se refiere la "audiencia de conclusiones" así como la alusión a "una vez durante el probatorio".	☐ Con relación al comentario sobre el tercer párrafo, no se hace referencia a los terceros administrados del artículo 60 de la LPAG, pues de acuerdo con esta norma, estos son los que teniendo un interés legítimo son incorporados de oficio o a petición de parte a un procedimiento administrativo ya iniciado. En cambio en el párrafo en comentario se refiere a otros interesados que pueden iniciar un procedimiento de reclamos o controversias y no a un tercero que se incorpore a uno ya iniciado. En ese sentido, se mantiene la frase en "calidad de partes" y se rechaza la propuesta por LAP, en calidad de "terceros administrados". Respecto a la frase "interés subjetivo" que se sugiere eliminar; si bien no resulta necesario, a efectos de seguir lo establecido en la LPAG se cree conveniente hacer referencia únicamente al interés legítimo, considerando, además que este último ya queda subsumido en el primero. Asimismo, si bien no lo dicen, en el párrafo eliminan la frase "actual o potencialmente" que se refieren a la afectación. Al no fundamentar esta eliminación se considera que debe mantenerse, ya que no existe impedimento para que los reclamos o controversias puedan referirse a un perjuicio actual o potencial. ☐ Con relación a la eliminación de la referencia a intereses colectivos, debe recordarse que estos se refieren a los intereses de un grupo de personas plenamente identificables, a diferencia de los difusos. En ese orden de ideas, no sólo las asociaciones de consumidores pueden recurrir a los procedimientos de reclamos en nombre de sus asociados o de los usuarios que le otorgan el respectivo poder; también puede pasar que varios usuarios que se consideren afectados de manera conjunta por una acción de las entidades prestadoras se hagan representar por una sola persona natural o jurídica. En ese sentido, no se acepta la eliminación de este supuesto, pero sí la precisión que la parte que inicie el procedimiento administrativo debe acreditar la debida representación. ☐ Respecto del término "terceros interesados", puede sugerir que este tenga algún interés legítimo en el procedimiento administrativo de reclamos o controversias; sin embargo, la finalidad de este artículo es otorgar la posibilidad a aquellos que no tengan un interés directo en el procedimiento que entreguen información desean colaborar aportando información útil que permita tomar una decisión con mayor elementos de prueba. Para este tipo de intervención no se requiere que se acredite interés personal, pues a diferencia de los procesos civiles, en este tipo de procedimientos también está involucrado el interés público que corresponde al OSITRAN salvaguardar. En ese sentido, se cambia el término interesado por coadyuvante pero no se acepta la sugerencia de condicionarlo a la acreditación de un interés personal. ☐ Con relación a la audiencia de conclusiones, se refiere a la vista de la causa y el término probatorio, hace alusión a la etapa de actuación probatoria. Se cambia los términos conforme lo descrito, es decir, audiencia de
LAP	Artículo 7° Las entidades prestadoras como Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios	Consideramos necesario incluir la precisión sobre el "numeral 1" toda vez que el artículo 2 del presente reglamento tiene dos numerales, ambos con sus propios literales.	Se acepta precisión realizada pues existen dos numerales en el artículo 2 y se especifica que se refiere al numeral 1.
LAP	Artículo 8°.- Los Cuerpos Colegiados como primera instancia en los procedimientos de solución de Controversias	- La controversia se da, por definición, entre entidades prestadoras o entre éstas y sus usuarios intermedios. No es necesario repetir esta precisión. - Consideramos necesaria incluir la precisión sobre el "numeral 1" toda vez que el artículo 2 del presente reglamento tiene dos numerales, ambos con sus propios literales. - Creemos conveniente eliminar el nombre completo del REGO y mencionar sólo la referencia del mismo según el glosario de términos.	Se aceptan los comentarios en virtud de las razones ya expuestas en los comentario 7 y 11 y en virtud que en el Glosario se especifica que REGO hace referencia al Reglamento General del OSITRAN.
	Artículo 8°.- Los Cuerpos Colegiados como primera instancia en los procedimientos de solución de Controversias	Si bien no se hace referencia en los comentarios, en el texto incluyen "sesionan con la asistencia al menos dos (2) de sus miembros	También se acepta el agregado respecto del quórum mínimo para sesionar del cuerpo colegiado: al menos dos (2) de sus miembros.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia	• El numeral 1 hace referencia a la "admisión" del reclamo, pero no reconoce expresamente la posibilidad de "declarar inadmisibile el reclamo", como sí se hace en el numeral 5 para el caso de la improcedencia.	Sobre la posibilidad de declarar inadmisibile no se acepta la sugerencia, pues, conforme con el artículo 38 del Reglamento, existe la obligación de las mesas de partes de observar el incumplimiento de los requisitos de forma, debiéndole otorgar un plazo de dos días al administrado para subsanar, de acuerdo con el artículo 125 de la LPAG y en caso de incumplimiento se tiene por no presentada la solicitud. Este plazo se está agregando en el artículo 38.
LAP	Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia	• En el numeral 3 hemos hecho la precisión de que el artículo 21 que se cita se refiere al artículo 21 del presente reglamento.	Se acepta la precisión en el numeral 3 del artículo en comentario, respecto que que el artículo 21 que se cita se refiere al artículo 21 del presente Reglamento.
LAP	Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia	• En cuanto al numeral 11, agradeceremos considerar que, de acuerdo con el artículo 209 de la LPAG, el recurso de apelación debe ser dirigido a la misma entidad que emitió el acto y ésta debe elevarlo al superior jerárquico para que éste –no la primera instancia- admita o rechace a trámite dicho recurso. En línea con nuestra posición se encuentra Juan Carlos Morón Urbina quien, en su libro "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General (Gaceta Jurídica, octava edición, página 620), comentando el artículo 209 de la LPAG señala expresamente que: "No cabe por parte del órgano recurrido, ninguna acción de juzgar la admisibilidad o no del recurso, realizar informes para el superior, ni cualquier acción adicional que no sea presentar el caso al superior jerárquico". (El énfasis es agregado).	Por los fundamentos expuestos, se acoge el comentario respecto de la admisión de los recursos de apelación es competencia del superior jerárquico recogida en los numerales 9 y 11.
LAP	Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia	• En cuanto al numeral 13, éste es el Reglamento especializado en atención a reclamos y solución de controversias, por lo que no es pertinente que se regulen en otros reglamentos disposiciones aplicables a la resolución de este tipo de situaciones.	Con relación al numeral 13, existen otros reglamentos, como el REMA que regulan potestades y obligaciones de las entidades prestadoras durante la tramitación del procedimiento de acceso y muchas de sus decisiones son impugnables ante el TSC como por ejemplo la denegatoria de una solicitud de acceso; además puede suceder que otros reglamentos establezcan ciertas potestades u obligaciones de los órganos de primera instancia. En consecuencia, no se acepta el cambio.
	Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia	Agregado de LAP: • En el inciso 1 LAP agrega que cuando se hace referencia a secretarías técnicas, estas se refieren a los Cuerpos Colegiados. Además se precisa que para la admisión se requiere el cumplimiento de las formalidades de ley. • En el inciso 5 se agrega la frase: "a los reglamentos de acceso particulares de cada Entidad Prestadora". Se entiende que se refieren a los reglamentos de reclamos (y no de acceso) particulares de cada Entidad Prestadora	Se acepta los agregados en el numeral 1 relacionados con la precisión que la referencia de las Secretaría Técnica es de los Cuerpos Colegiados y que los reclamos y controversias deben cumplir con las formalidades de ley.
LAP	Artículo 10 El Tribunal de Solución de Controversias como instancia de apelación o segunda instancia administrativa	• Hemos incluido la precisión resaltada toda vez que el artículo precedente no contiene literales sino numerales. Se debe indicar además a qué numerales de dicho artículo se está haciendo referencia. • Estamos eliminando el numeral 1 toda vez que la atribución de resolver quejas ya está señalada expresamente en el segundo párrafo de este artículo.	Por las razones que los sustentan, se aceptan los comentarios. Pero en el cuarto párrafo se especifica que se refiere a las numerales del 2 al 7 así como el 12 y 13. Asimismo, en concordancia con el comentario del artículo anterior, el primer párrafo se agrega como función de admitir los recursos de apelación.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 11 Secretarías técnicas	- En el numeral 1 consideramos necesaria incluir la precisión sobre el "numeral 1" toda vez que el artículo 2 del presente reglamento tiene dos numerales, ambos con sus propios literales. - En el numeral 17 creemos conveniente eliminar el nombre completo del REGO y mencionar sólo la referencia del mismo según el glosario de términos.	Se incorporan sugerencias por ser observaciones ya aceptadas.
LAP	Artículo 13 Plazo de conservación del expediente	- Hemos incluido la referencia "dependencias" en lugar de secretaría técnica en la medida que las Entidades Prestadoras -- obligadas también a conservar los expedientes -- no cuentan con dicho tipo de órgano. - Consideramos que debe mantenerse el plazo actual de dos (2) años para conservar los expedientes. No encontramos que exista motivo que justifique ampliar el plazo de 2 a 5 años (en todo caso, éste no ha sido expuesto por el regulador). - En cuanto a la remisión de los expedientes, lo razonable es considerar el plazo en días hábiles (considerar que el pedido puede ser realizado un viernes o, peor, medianoche).	Se acepta el agregado de dependencias, pero debe mantenerse la referencia a las Secretarías Técnicas, pues el artículo también es aplicable a los Cuerpos Colegiados del OSITRAN que sí cuentan con este órgano. Con relación al tiempo es razonable que se mantenga por lo menos cuatro años, que es el tiempo que tiene el OSITRAN para ejercer su potestad sancionadora, puede suceder que algún expediente de reclamo deba ser analizado para determinar algún incumplimiento sancionable. En consecuencia, se cambia el tiempo de conservación cinco a cuatro años. Con relación a los días, conforme con el artículo 134 de la LPAG, si un plazo se expresa en días sin hacer referencia a si se trata de naturales o hábiles, se entiende que son estos últimos. Sin embargo, a efectos de otorgar claridad se cree conveniente hacer la precisión que se trata de hábiles.
LAP	Artículo 14°.- Registro de Reclamos y Controversias	Al primer párrafo, registro de reclamos y controversias, LAP le realiza los siguientes agregados, los cuales se resaltan y subrayan: "OSITRAN o la Entidad Prestadora, según corresponda, contará con un registro físico de reclamos y controversias por sede o establecimiento y, <u>de establecerse ello en el respectivo reglamento de acceso de la Entidad Prestadora</u>, uno en-línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público"	El agregado al primer párrafo que condiciona el contar con un registro físico a que se establezca en el reglamento de reclamos de cada entidad prestadora no resulta amparable, considerando que si basta que se encuentre en el presente reglamento para que sea exigible.
LAP	Artículo 14°.- Registro de Reclamos y Controversias	Consideramos que el habilitar un registro en línea debe constituir una posibilidad y no una obligación. Salvo que estemos entendiendo mal la alusión en el segundo párrafo, no se entiende bien cómo en el registro del reclamo llevado por la Entidad Prestadora, podría constar la firma del reclamante o su huella digital.	Se debe mantener como obligación el registro de reclamos en línea, pues ayudará al OSITRAN a llevar una mejor supervisión respecto del cumplimiento de atención de reclamos. En virtud de lo fundamentado, no es posible que conste la firma del reclamante o su huella digital.
LAP	Artículo 14°.- Registro de Reclamos y Controversias	Al tercer párrafo, registro de reclamos y controversias, LAP le realiza los siguientes agregados, los cuales se resaltan y subrayan: "La Entidad Prestadora está obligada a mostrar los registros físicos cuando OSITRAN se lo requiera, <u>dentro de un plazo mínimo de tres (3) días de requerido.</u>"	El plazo agregado resulta pertinente siempre que se trate de una solicitud escrita, pero se precisa que debe ser en el mismo momento si es que se trata de un acto de supervisión.
LAP	Artículo 14°.- Registro de Reclamos y Controversias	Al cuarto párrafo, registro de reclamos y controversias, LAP le realiza los siguientes agregados, los cuales se resaltan y subrayan: "Sin perjuicio de estas prescripciones, toda Entidad Prestadora está obligada a publicar en su página web, dentro del mes siguiente de haberse adoptado, <u>toda resolución o pronunciamiento emitido por dicha Entidad Prestadora</u> que resuelva reclamos."	Se entiende que las resoluciones o pronunciamientos de las entidades prestadoras pronunciándose sobre un reclamo son actos administrativos, en ese orden de ideas, no resulta procedente el cambio.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS			
INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 15 Designación del área encargada de resolver Reclamos	Al primer párrafo, designación del área encargada de resolver reclamos, LAP agrega lo siguiente, lo cual se resalta y subraya: "Las Entidades Prestadoras deberán designar las áreas competentes para la solución de los reclamos que presenten los usuarios en relación a los servicios que les presten y para <u>resolver</u> la reconsideración de sus resoluciones. La competencia es irrenunciable. Dichas áreas deberán estar señalizadas en el local de manera clara y visible al público."	De acuerdo con el art. 63 de la LPAG la competencia es irrenunciable y recogerlo expresamente en el presente reglamento no afecta a los interesados pero si permite que los usuarios conozcan esta característica de la competencia. La señalización del área se refiere a que dentro del local de la entidad prestadora debe ser fácilmente identificable por el usuario dónde se encuentra físicamente el área que resuelve los reclamos, esto con la finalidad de tener la posibilidad de acceder a esta y, de considerarlo necesario y ser aceptado por el representante de la Entidad Prestadora, pueda exponer su posición de manera verbal, esto en virtud del principio de Inmediación. Se considera que la redacción tal vez no es la adecuada, por lo que se reformula estableciendo que "Dichas áreas deben ser fácilmente ubicables por el público debiendo existir la debida señalización que la identifique como el área que resuelve los reclamos."
LAP	Artículo 15 Designación del área encargada de resolver Reclamos	Por favor aclarar en qué supuesto el área designada por la propia Entidad Prestadora podría "renunciar" a su competencia para resolver un reclamo.	De acuerdo con el art. 63 de la LPAG la competencia es irrenunciable y recogerlo expresamente en el presente reglamento no afecta a los interesados pero si permite que los usuarios conozcan esta característica de la competencia.
LAP	Artículo 15 Designación del área encargada de resolver Reclamos	• Asimismo, por favor aclarar cómo sería posible "señalizar en el local y de manera clara y visible al público" el área competente para solucionar un reclamo. Aparentemente hay una confusión en el uso del término "área".	La señalización del área se refiere a que dentro del local de la entidad prestadora debe ser fácilmente identificable por el usuario dónde se encuentra físicamente el área que resuelve los reclamos, esto con la finalidad de tener la posibilidad de acceder a esta y, de considerarlo necesario y ser aceptado por el representante de la Entidad Prestadora, pueda exponer su posición de manera verbal, esto en virtud del principio de Inmediación. Se considera que la redacción tal vez no es la adecuada, por lo que se reformula estableciendo que "Dichas áreas deben ser fácilmente ubicables por el público debiendo existir la debida señalización que la identifique como el área que resuelve los reclamos."
LAP	Artículo 16 Mesa de Partes	Al primer párrafo, mesa de partes, LAP le realiza los siguientes agregados, los cuales se resaltan y subrayan: "Las Entidades Prestadoras se encuentran obligadas a establecer una mesa de partes donde sus Usuarios <u>Finales</u> puedan presentar sus reclamos. En el caso que la Entidad Prestadora cuente con diversas oficinas y dependencias de atención al público, deberá adecuar <u>un lugar -físico o virtual-</u> para la recepción de los reclamos en cada una de ellas."	No se acepta el agregado "finales", pues no sólo los usuarios finales pueden interponer reclamos, sino también los intermedios. Tampoco el agregado que restringe la posibilidad de interponer reclamos sólo de manera física o virtual, pues también puede existir que los usuarios reclamen vía telefónica, ante lo cual debe garantizarse que estos igual sean atendidos, especialmente los reclamos de los usuarios que se encuentran bajo la protección del Código del Consumidor.
	Artículo 16 Mesa de Partes	Existiendo la previsión de contar con una mesa de partes en el Reglamento, OSITRAN no podría decidir luego por la adopción, por parte de las Entidades Prestadoras, de "mayores facilidades para la recepción de reclamos por vías distintas de la escrita" (¿por vía oral?). Esto atenta contra la transparencia y seguridad jurídica pretendida por el presente Reglamento. Si se considera que existe alguna otra "facilidad" la misma debería ser establecida desde ahora en el Reglamento o dejar que sea la propia Entidad Prestadora la que la adopte voluntariamente.	El reclamo puede realizarse de cualquier forma, y es obligación de la entidad prestadora garantizar su recepción y su tramitación conforme con el procedimiento de reclamos, no afectándose la seguridad jurídica o la transparencia, pues si se presenta de manera personal, el usuario se le puede pedir que llene un formato y si es vía telefónica, esta puede ser grabada. En consecuencia, se mantiene la redacción propuesta en el proyecto.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS			
INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 17, numeral 1) Difusión	Al numeral 1, difusión, LAP elimina lo siguiente, lo cual se resalta y subraya: Las Entidades Prestadoras, tienen la obligación de informar <u>verbalmente</u> y difundir, a través de su página web y de la colocación en un lugar suficientemente visible y notorio por los usuarios, de carteles y afiches de orientación en todas sus oficinas de atención al usuario, sobre:	Con relación a la tacha de la palabra "verbalmente" se entiende que es una de las posibilidades de transmitir información al usuario, por lo que no resulta pertinente su eliminación.
LAP	Artículo 17, numeral 1), literal b) Difusión	• En el literal b) del numeral 1 hemos señalado que también los requisitos para la presentación de una queja deben ser difundidos. "b) Los requisitos para la presentación de reclamos, y recursos <u>y quejas</u> ."	Es pertinente el agregado sugerido en el literal b) relacionado con la queja.
LAP	Artículo 17, numeral 1), literal d) Difusión	• En el literal d) del numeral 1 se señala que se debe informar la relación de medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, entendemos que la norma no se refiere a especificar con detalle qué medios probatorios pueden presentarse, según el tipo de reclamo. Bastará con señalar de manera general si se admitirán como medios probatorios los típicos: declaración de parte, declaración de testigos, documentos, pericias o inspecciones; o si también se admitirán medios probatorios atípicos (si el caso lo amerita). La LPAG en el artículo 86 deja abierta la posibilidad de actuar todos los medios de prueba necesarios, salvo que alguna disposición expresa lo prohíba; y señala como ejemplos: recabar antecedentes y documentos, solicitar informes y dictámenes, conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos o recabar declaraciones, consultar documentos y actas; y, practicar inspecciones oculares.	Con relación al comentario, resulta cierto que la difusión de los medios de prueba que se difundan que pueden presentar los usuarios no debe entenderse como taxativos.
LAP	Artículo 17, numeral 1), literal f) Difusión	En el literal f) del numeral 1 ¿a qué artículo siguiente se está haciendo la referencia? El artículo siguiente es el 18 y está referido a la gratuidad de los reclamos y de los recursos impugnatorios. "f) Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por OSITRAN a que se refiere el <u>artículo siguiente</u> ."	En el literal f) se precisa que se refiere al numeral 3 del mismo artículo.
LAP	Artículo 17, numeral 3) Difusión	En el numeral 3 no consideramos razonable obligar a la Entidad prestadora a facilitar, de manera gratuita, copias físicas de los Reglamentos. Ello requiere de infraestructura y asumir costos adicionales y extraños a los regulados en el Contrato de Concesión, que no son recuperados con el cobro de precio tasa alguna (como sí sucede con las entidades estatales). Consideramos suficiente para fines de transparencia poner estos documentos a disposición de los usuarios a través de la web y, en todo caso, tener un ejemplar físico para consulta en cada dependencia.	Se acepta el cambio, considerando que se posibilita al usuario consultar el reglamento de reclamos de manera física. Sin embargo, en los locales de las entidades prestadoras debe existir información clara que además de la versión para consulta dicho documento se encuentra en la página web.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS			
INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 17 Difusión	En el párrafo final del artículo consideramos que este Reglamento no es el pertinente para establecer el tipo de sanción a que se hace merecedora una falta. Ello debe dejarse al propio Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.	No existe ninguna restricción para que se califique en este reglamento si el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo en comentario constituye falta grave. Por tanto, no se acepta el cambio sugerido.
LAP	Artículo 20 De las facultades de investigación de los órganos resolutores del OSITRAN	Creemos conveniente eliminar el nombre completo del REGO y mencionar sólo la referencia del mismo según el glosario de términos.	Se acepta comentario.
LAP	Artículo 21 Potestad de los órganos resolutores de OSITRAN para dictar medidas cautelares	En el tercer párrafo consideramos que debe precisarse que el órgano resolutor respectivo es el que resolverá la suspensión, modificación o revocación de una medida cautelar. Asimismo, consideramos que el término "acordar" resulta más apropiado que "resolver" porque aquél evoca a un tema de arreglo o pacto. En el último párrafo, en cuanto a las medidas de aseguramiento civil, cuando se dictan medidas cautelares, debería considerarse únicamente el término contracautele, y eliminar el término "o similares". La contracautele es precisamente la figura procesal dirigida a garantizar la reparación de los daños y perjuicios causados indebidamente a quien sufre la ejecución cautelar y puede ser: garantía real (dinero, hipoteca, prenda, etc.) o personal (fianza o caución juratoria). El tipo de contracautele que se solicite dependerá de cada circunstancia concreta.	Se acepta los cambios en virtud de los argumentos que lo sustentan.
LAP	Artículo 22 Audencia de Informe oral	Hemos precisado desde qué momento se computaría el plazo de 3 días de antelación a que se refiere el presente artículo.	Es pertinente la precisión para establecer fehacientemente el cómputo del plazo.
LAP	Artículo 23 Conciliación	En el segundo párrafo consideramos que debe precisarse a qué legislación de la materia se está haciendo referencia, así como cuáles serían los derechos "indisponibles" a los que se alude. En el tercer párrafo debe indicarse el plazo que tiene el Tribunal para verificar que el acuerdo sea con arreglo a derecho. "El Tribunal de Solución de Controversias contará con un máximo de tres (3) días hábiles para pronunciarse sobre el acuerdo en los términos indicados. En el caso de no hacerlo operará automáticamente el silencio administrativo positivo." (agregado por LAP)	En el segundo párrafo se precisa que la ley de la materia es la referida a la conciliación. No se puede poner plazo para su revisión por el TSC, pues las fechas para sesionar son definidas por los miembros de acuerdo con sus agendas, no siendo una fecha exacta, por lo que no es recomendable establecer un plazo. En todo caso se agrega la indicación que esta revisión debe realizarse en la sesión siguiente del TSC.
LAP	Artículo 24 Resolución	En el último párrafo del artículo propuesto se establece la obligación del Cuerpo Colegiado o del Tribunal de Solución de Controversias de emitir su pronunciamiento aún cuando hubiera operado el silencio administrativo negativo. Esta disposición podría traer inseguridad jurídica para el administrado en el caso de que, por ejemplo, éste hubiera acudido a la vía judicial ante la falta de pronunciamiento del Tribunal y luego este órgano emita una resolución en sentido distinto a la resolución que se cuestiona en la vía judicial. En todo caso, debería precisarse que la obligación de emitir un pronunciamiento - luego de operado el silencio administrativo negativo - no generará ningún perjuicio a los derechos que el administrado pueda ejercer frente a la inacción del órgano resolutorio.	Se acepta comentario, pues cuando se hace valer el silencio administrativo negativo la autoridad pierde competencia para pronunciarse.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 28 Aclaración y rectificación de Resoluciones	La LPAG sólo recoge la rectificación de errores materiales o aritméticos de una resolución. Es el Código Procesal Civil el que recoge la figura de aclaración de las resoluciones. En nuestra opinión la redacción del proyecto de Reglamento no es la más apropiada, y en todo caso debería ajustarse, en lo que se refiere a la figura de la aclaración, a lo que señala el artículo 406 del Código Procesal Civil. En ese sentido, sugerimos que el primer párrafo sea sustituido por el siguiente texto: "Antes de quedar firmes, se podrá solicitar la aclaración de una Resolución en algún concepto oscuro o dudoso expresado en la parte decisoria de la Resolución o que influya en ella. La aclaración no puede alterar el contenido sustancial de la decisión. También, en cualquier momento del trámite se podrá solicitar la rectificación de una Resolución, cuando se aprecie un error material o aritmético".	Si bien la redacción es clara, con la finalidad de mantener concordancia con la LPAG y el Código Procesal Civil se acepta la redacción.
LAP	Artículo 29°.- Notificaciones (último párrafo)	Consideramos que debe eliminarse el número de la LPAG para poner sólo la referencia de la misma según el glosario de términos.	Se acepta observación.
LAP	Artículo 31 Costas y Costos	La posibilidad de suspender todo cobro con la mera interposición de un reclamo, fomenta la conducta oportunista de los usuarios (pudiendo llegarse incluso a utilizar esta vía para dilatar el cumplimiento de obligaciones debido a, por ejemplo, problemas financieros del reclamante). Esto puede derivar en abusos en perjuicio de la Entidad Prestadora. Para reducir este riesgo y no mantener el incentivo perverso descrito, vemos necesario que se genere para el reclamante la obligación de pagar intereses. Nótese que este tratamiento sólo busca replicar en cierta forma la solución aplicada por diversas las entidades públicas ante situaciones similares (como por ejemplo SUNAT), que es además muy razonable. Al respecto, LAP realiza los siguientes agregados, los cuales se resaltan y subrayan: "En los procedimientos referidos a las controversias entre Entidades Prestadoras y sus Usuarios, no será de aplicación el pago de costas y costos. <u>No obstante, en el caso de que el reclamo involucre la suspensión del cobro de una contraprestación al Usuario, si dicho reclamo hubiera sido declarado infundado, improcedente o inadmisile mediante resolución firme, el reclamante estará obligado a pagar los intereses moratorios devengados diariamente desde la presentación del reclamo respectivo. Para estos casos, se entiende que los intereses se han devengado de manera automática a partir de la fecha de presentación del reclamo.</u> "	Es legítimo que se apliquen intereses a lo dejado de pagar por los usuarios al iniciar un reclamo, si este es desestimado. Un ejemplo claro que el ordenamiento legal reconoce los intereses por el pago suspendido mientras se dilucida el derecho es el recogido en el artículo 537 del Código Procesal Civil Este supuesto es reconocido por otros organismos reguladores dentro de su procedimiento de reclamos, por ejemplo en el artículo 11 de la Directiva de reclamos del OSIPTEL.
LAP	Artículo 33 Objeto del Procedimiento	En el primer párrafo, hemos eliminado la palabra "esenciales" en la medida que los reclamos que se pueden presentar ante las Entidades Prestadoras como LAP no sólo versan por la prestación de servicios esenciales. Asimismo consideramos necesario incluir la precisión sobre el "numeral 1" toda vez que el artículo 2 del presente reglamento tiene dos numerales, ambos con sus propios literales. En literal c) hemos precisado que el reclamo por la calidad y oportuna prestación de lo servicios se refiere a los servicios prestados por las Entidades Prestadoras. En el literal d) hemos eliminado la referencia a que el Consejo Directivo del OSITRAN establezca montos mínimos por los daños o pérdidas que eventualmente puedan sufrir los reclamantes. Consideramos que – de acuerdo al REGO- esa no constituye una atribución conferida al Consejo Directivo y, no sólo eso, pues la facultad de establecer montos (mínimos o máximos) ante eventuales daños o pérdidas corresponde al Juez respectivo dentro del proceso judicial correspondiente.	Con relación al primer comentario de este artículo, se acepta la eliminación de la palabra "esenciales", pues no sólo se reclama respecto de servicios esenciales; así como, la inclusión del numeral 1, que permite precisar a cuál de los numerales del artículo 2 se hace referencia. Se acepta en parte el agregado al segundo párrafo, con la acotación que se precise que se refieren a los servicios que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras, pues pueden existir servicios que lo presten terceros pero son responsabilidad de aquellas. No se acepta la eliminación de la referencia a servicios derivados de la explotación de Infraestructura de transporte de uso público, en virtud de lo ya dicho en la respuesta del comentario 6. En virtud de lo comentado se acepta la inserción en el literal c) y f) de la frase Entidades Prestadoras pero indicando que se refiere a los servicios que son su responsabilidad. Respecto a la eliminación de la referencia al Consejo Directivo del OSITRAN en el literal d), es aceptada en virtud de los fundamentos que la sustentan.
LAP	Artículo 36 Plazo para interponer reclamos	Consideremos importante ser muy precisos y objetivos en la determinación del momento en el cual un acto o hecho deja de ser objeto de reclamo en la vía administrativa. Plantear fórmulas como las señaladas puede derivar en incertidumbre jurídica, dando un gran margen a la subjetividad (por ejemplo en la definición de cuándo un usuario estuvo "fehacientemente impedido de conocer un hecho sobre el que tiene que reclamar"). Esto puede originar incentivos para fomentar el actuar negligente de los usuarios (los que siempre tendrán la vía judicial para ver satisfechos, en última instancia, los derechos que pudieran estimar vulnerados).	No se acepta la eliminación sugerida, teniendo en cuenta que pueden existir supuestos que impidan iniciar un reclamo, un ejemplo claro fue lo ocurrido en el caso de ENAPU en el que los usuarios al no ser parte del proceso judicial en el que se impugnaba la decisión de OSITRAN de fijar tarifas, no se enteraban de cuál era el resultado del proceso y no conocían si las tarifas debían aplicarse o no.

MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 37 Formas y requisitos para la presentación de un reclamo	Consideramos que la presentación de reclamos debe necesariamente ser por escrito. Teniendo eso en mente, la formulación de reclamos por vía telefónica podría generar graves problemas de cara a la formalidad que para los mismos recoge este propio reglamento. Así por ejemplo un reclamante, en su llamada, difícilmente cumplirá con los requisitos que se indican en el numeral 2 de este artículo y, en un extremo, la información proporcionada telefónicamente podría llevar a errores en cuanto a la misma (porque tal vez no se pronunció con claridad los datos). En consecuencia, reiteramos que consideramos que el medio para presentar un reclamo debiera ser siempre por escrito, teniendo el reclamante una gama de medios para hacerlo (mesa de partes, fax, página web, correo electrónico). En el primer párrafo del numeral 1, no entendemos la referencia a "pedido expreso de parte" dado que se está ayudando a un momento previo a la presentación del reclamo, es decir, antes del inicio del procedimiento, cuando no existen propiamente "partes". Sugerimos que esto se deje a cada uno de los reglamentos de las Entidades Prestadoras. En el segundo párrafo del numeral 1 hemos precisado el plazo a partir del cual se debe computar el tiempo que tiene la Entidad Prestadora para resolver el reclamo. Este plazo no puede verse afectado, en modo alguno, por eventuales demoras que pudiera tener el OSITRAN para trasladar el reclamo. En el literal h) del numeral 2, por favor indicar en qué supuestos un reclamante está impedido de firmar un reclamo.	Los reclamos presentados vía telefónica es permitida y ha sido implementada por muchas empresas como por ejemplo los bancos, las tiendas comerciales, etc. La finalidad es facilitar al usuario interponer su reclamo y que este sea atendido. Con relación al cumplimiento de los requisitos del numeral 2 no se exige que estos sean remitidos en físico, salvo el caso del literal h) e i). Razón por la cual se agrega un apartado precisando que para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y que para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos días para cumplir con lo allí exigido. Se agrega la posibilidad de reclamar vía cuadem de reclamos, esto en virtud de lo dispuesto por el Código del Consumidor y el D.S. N° 011-2011-PCM. La referencia "a pedido expreso de parte" quiere decir que no puede ser iniciado de oficio. En ese sentido, se mantiene redacción. La precisión sobre el plazo que tienen las Entidades Prestadoras para resolver los reclamos que el OSITRAN les reenvíe es válida, pues debe computarse desde que se haga dicha remisión. Respecto al agregado del numeral 2 según la cual para que se declare admisible un reclamo debe cumplirse con todos los requisitos, no es recomendable incorporar pues la entidad prestadora no declara inadmisibile de plano un reclamo, pues se podrá solicitar la subsanación cuando falte alguno, otorgando un plazo para ello de dos días, caso contrario se tiene por no presentado el reclamo. Esta situación se encuentra prevista en el artículo 38.
LAP	Artículo 38 Recepción de reclamos, subsanación de errores u omisiones y su admisión a trámite	¿Qué sucedería si el reclamante, pese a no cumplir con los requisitos, insiste en que Mesa de Partes reciba el reclamo? Ello teniendo en cuenta que en el literal a) del artículo siguiente se señala que el funcionario que recibe el reclamo está obligado a recibirlo. Si se recibe el reclamo sin cumplir los requisitos ¿cuánto tiempo se concede al reclamante para subsanar dichos requisitos? Concedido el plazo para subsanar y el reclamante no lo hace, la entidad tendría la posibilidad de declarar la inadmisibilidat del reclamo, pero esta figura jurídica no ha sido prevista en el presente reglamento. En este contexto, sugerimos lo siguiente: - Incluir, luego del segundo párrafo, el plazo dentro del cual el interesado debe levantar las observaciones formuladas por Mesa de Partes y reingresar su reclamo. - Incluir luego del tercer párrafo que "Si el interesado no subsana la omisión o la subsana fuera del plazo, el reclamo será declarado inadmisibile".	Se agrega que sin perjuicio de la obligación de la mesa de partes, la Entidad Prestadora dentro de los dos días hábiles puede solicitar el cumplimiento de algún requisito exigido. De acuerdo con el artículo 125 de la LPAG, se incluye el plazo de dos días para que el reclamante cumpla con subsanar la omisión de los requisitos. No se ha previsto la posibilidad que la Entidad Prestadora evalúe la admisión, pues si se cumple con los requisitos empieza a correr el plazo para que se pronuncie sobre el reclamo. Sin embargo, se agrega que si no se cumple con la subsanación, se tendrá por no presentado el reclamo y que esta decisión puede ser objeto de queja.
LAP	Artículo 39 Lugar de interposición de los reclamos	Con relación a la posibilidad de presentar reclamos por vía telefónica, ver nuestro comentario al artículo 37. Creemos que las Entidades Prestadoras —por el contrario— podrían brindar información respecto del estado de los reclamos por esa vía. Sugerimos la eliminación del último párrafo pues no entendemos lo que se quiere regular con dicha disposición.	Con relación se mantiene la inclusión de recibir reclamos vía telefónica, en virtud de lo ya anotado en la respuesta al comentario del artículo 37. En el literal a) se agrega la salvedad de lo previsto en el artículo 38 del presente reglamento. No se acepta la eliminación de la prohibición de emitir opiniones, al momento que se reciben los reclamos, sobre el resultado del procedimiento. Se acepta agregado del literal b) que precisa que el estado del trámite y el acceso al expediente se realizan en los lugares y dentro del horario previstos por la Entidad Prestadora. Con relación al literal c) se agrega el plazo de dos (2) días hábiles para cumplir con la expedición de copias, salvo que por las circunstancias del caso se pueda atenderse de manera inmediata. Finalmente, se mantiene el último párrafo, pues se establece la posibilidad que los usuarios puedan presentar sus reclamos en cualquiera de las dependencias de las Entidades Prestadoras o ante su representante que se encuentre en un sitio diferente del que se encuentra el órgano que resuelve los reclamos. En estas circunstancias, se deberá remitir el reclamo al este último con conocimiento del usuario reclamante.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
	Artículo 40 Causales de Imprudencia del reclamo	Al igual que se ha hecho para el caso de la Imprudencia, consideramos que también debería incorporarse un artículo de "Causales de Inadmisibilidad del Reclamo" (cuando no se cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 37), de conformidad con lo establecido en el artículo 426 del Código Procesal Civil. Al respecto, ver también nuestros comentarios al artículo 9. Somos de la opinión que debe incluirse como supuestos de Imprudencia el hecho de que el reclamo haya sido presentado extemporáneamente, así como que no se encuentre dentro de las materias reclamables.	Respecto del primer comentario, no se recoge la posibilidad de declarar la Inadmisibilidad por Incumplimiento de algún requisito puesto que ante este supuesto se debe pedir subsanación y en caso de no realizarse se tiene por no presentado el reclamo. Si se cumpliera con todos los requisitos, la Entidad Prestadora no emite ninguna declaración admitiendo el reclamo o dando su conformidad al cumplimiento de los requisitos. A partir de un reclamo, si no se observará algún incumplimiento dentro del plazo de dos (2) días, la Entidad Prestadora tiene la obligación de pronunciarse sobre el reclamo. Con relación a los agregados son aceptados al ser supuestos de Imprudencia.
LAP	Artículo 41 Plazo máximo para la expedición de la Resolución	- Consideramos que debería mantenerse un único plazo para la emisión de la resolución por parte de la Entidad Prestadora. Este plazo único debería ser el que actualmente se tiene: 30 días hábiles. Incluso la determinación de si un supuesto específico se ajusta a un precedente obligatorio, puede tomar un poco de tiempo. La distinción del plazo, de acuerdo a la complejidad del reclamo, pone en situaciones distintas a los reclamantes en cuanto a la expectativa de solución de su caso. Además podría generar conflictos innecesarios entre el reclamante y la Entidad restadora en cuanto a la calificación de la complejidad del caso: el reclamante podría considerar su caso simple y esperar que la Entidad Prestadora lo resuelva en 15 días pero ésta podría considerar que es un caso complejo (y así justificarlo). En esta situación, cabría preguntarse ¿quién decidirá finalmente si el caso es complejo? - Por otro lado, la distinción del plazo no guarda relación con lo establecido en el artículo 2 Inciso 4 del presente Reglamento que indica expresamente que el plazo máximo para que la Entidades Prestadoras emitan su resolución es de 30 días. Esta disposición no hace ningún tipo de diferencia de dicho plazo por tema alguno. - Términos como "inmediatamente" o "estrictamente indispensable" son de contenido subjetivo, que no se conciden con la predictibilidad que buscan tanto Entidades Prestadoras como usuarios. La aplicación de los principios de celeridad e informalismo no tiene que ser invocada en este artículo, dado que resultan aplicables al procedimiento en sí por artículos previos y la LPAG. Solicitamos eliminar estos términos. - En el quinto párrafo de este artículo consideramos que debe sustituirse la palabra "responsabilidad" por "competencia" en la medida que ésta resulta más apropiada para el contexto del artículo. - En el párrafo final del artículo consideramos que debe hacerse la precisión de que el Reglamento de Infracciones y Sanciones que se menciona es el de OSITRAN.	Sobre la posibilidad que el reclamo se resuelve en 30 y no en 15 días se entiende que es una decisión de la Entidad Prestadora pero que debe ser motivada y de la redacción queda clara dicha situación. En consecuencia no se acepta comentario. Tampoco se acepta eliminación del segundo párrafo, pues se hace referencia a los criterios y principios sobre el plazo que deben guiar la resolución de los reclamos. Se acepta el cambio sugerido en el quinto párrafo respecto del cambio del término "responsabilidad" por "competencia", en virtud de los argumentos que lo sustentan. Se acepta la sugerencia del último párrafo.
LAP	Artículo 43 Objeto del Procedimiento	Consideramos necesaria incluir la precisión sobre el "numeral 1" toda vez que el artículo 2 del presente reglamento tiene dos numerales, ambos con sus propios literales.	Se acepta precisión.
LAP	Artículo 44 Materia de las controversias previstas en el literal c) del numeral 1 del artículo 2	Consideramos necesaria incluir la precisión sobre el "numeral 1" toda vez que el artículo 2 del presente reglamento tiene dos numerales, ambos con sus propios literales.	Se acepta precisión.
LAP	Artículo 45 Materia de las controversias previstas en el literal d) del numeral 1 del artículo 2	Consideramos necesaria incluir la precisión sobre el "numeral 1" toda vez que el artículo 2 del presente reglamento tiene dos numerales, ambos con sus propios literales. Existen entidades administrativas especializadas con competencia específica en materia ambiental, de salud y seguridad, responsables de velar por estos aspectos sea en el ámbito de infraestructura o servicios públicos o, en general, en toda actividad. Esta competencia no debe ser superpuesta por una pretendida vigilancia del OSITRAN sobre estos aspectos. En todo caso, de encontrar OSITRAN algún indicio de faltas a disposiciones legales de esta naturaleza, corresponde que las ponga en conocimiento de dichas entidades, pero no suplir la función de las mismas.	Existen obligaciones de carácter ambiental en los Contratos de Concesión relacionadas con temas ambientales, de salud o seguridad. En ese sentido, las controversias sobre estos asuntos puede ser objeto del procedimiento del presente reglamento. Otra asunto es la sanción por los incumplimientos ambientales, por ejemplo, que corresponde a los órganos competentes como la Gerencia de Supervisión u otras entidades administrativas, como el Ministerio del Ambiente o los Ministerios competentes.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS			
INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 48 Recepción de controversias, subsanación de errores u omisiones y su admisión a trámite	Ver nuestro comentario al artículo 38.	En virtud del comentario del artículo 38 se precisa que la Mesa de Partes debe realizar las observaciones inmediatas, no obstante la Secretaría Técnica dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido. Asimismo se señala que el administrado tiene dos días (2) hábiles para subsanar. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el escrito que pretende iniciar el procedimiento de controversias, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.
LAP	Artículo 49 Traslado y declaratoria de rebeldía	Consideramos que la referencia "procedimiento respectivo" debe ser sustituida por "artículo 51 del presente Reglamento" para indicar con precisión en dónde se encuentra el plazo para la contestación.	Se acepta la sugerencia, en virtud de sustento.
LAP	Artículo 50 Pruebas	Consideramos que debe precisarse de qué norma (en este caso de la LPAG) es el artículo 165 a que se refiere el cuarto párrafo de este artículo.	Se acepta la sugerencia.
LAP	Artículo 51 Plazos para la notificación y actuación de pruebas	Consideramos que debe precisarse de qué norma (en este caso del presente Reglamento) es el artículo 47 que se está haciendo.	Se acepta sugerencia, y en virtud de los cambios del artículo 47 se precisa que la admisión será declarada por el Cuerpo Colegiado competente una vez verificado el cumplimiento de los requisitos exigidos.
LAP	Artículo 52 Plazo para la audiencia oral	En el segundo párrafo, consideramos que debe indicarse desde la notificación de qué acto es que se cuenta el plazo para la realización del informe oral.	Se acepta comentario, por lo que se precisa que el plazo es respecto de la fecha de notificación de la realización de la audiencia oral.
LAP	Artículo 56 Plazo resolutorio y silencio administrativo.	No encontramos razones para justificar un tratamiento distinto –en cuanto a la aplicación del silencio administrativo– ante una falta de pronunciamiento oportuno por la instancia responsable de emitir resolución. En ambos casos debería ser silencio positivo o silencio negativo.	No se acepta comentario puesto que en el caso del Cuerpo Colegiado se trata de un proceso Trilateral supuesto en el cual, de acuerdo con la primera disposición transitoria, complementaria y final de la Ley N° 29080, no aplica el silencio administrativo positivo. En cambio el procedimiento de reclamos seguido en primera instancia ante la Entidad Prestadora es lineal y, por regla general, aplica el silencio positivo.
LAP	Artículo 57 Supuestos materia de la apelación	Consideramos necesaria incluir la precisión sobre el "numeral 1" toda vez que el artículo 2 del presente reglamento tiene dos numerales, ambos con sus propios literales	Se acepta sugerencia.
LAP	Artículo 59 Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación	- Como señalamos en nuestro comentario del numeral 11 del artículo 9, no estamos de acuerdo en que la instancia ante la cual se dirige la apelación tenga la obligación de calificar la admisibilidad a trámite dicho recurso. Como señala el artículo 209 de la LPAG, el recurso de apelación debe ser dirigido a la misma entidad que emitió el acto y la misma debe elevarlo al superior jerárquico. Es el superior jerárquico a quien le corresponde admitir o rechazar a trámite dicho recurso. - En línea con nuestra posición se encuentra Juan Carlos Morón Urbina quien, en su libro "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General (Gaceta Jurídica, octava edición, página 620), comentando el artículo 209 de la LPAG señala expresamente que: "No cabe por parte del órgano recurrido, ninguna acción de juzgar la admisibilidad o no del recurso, realizar informes para el superior, ni cualquier acción adicional que no sea presentar el caso al superior jerárquico". (El énfasis es agregado).	Se recoge la propuesta, conforme ya se aceptó en el comentario del artículo 9. En ese sentido, la admisión del recurso de apelación es competencia de la segunda instancia.
LAP	Artículo 59 Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación	- En el segundo párrafo se hace referencia a los artículos 14 y 15 pero no se indica a qué norma corresponden estos dos artículos. Los artículos 14 y 15 del presente reglamento no indican los requisitos o la omisión que, respectivamente, deberían contener. La referencia es impertinente. - En el párrafo final del artículo consideramos que debe hacerse la precisión de que el Reglamento de Infracciones y Sanciones que se menciona es el de OSITRAN.	Con relación al segundo y tercer párrafo se hace la precisión de las normas en referencia y se menciona que es el reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.
LAP	Artículo 60 Procedimiento y plazos aplicables	En el cuarto párrafo, consideramos que debe indicarse desde la realización de qué acto es que se cuenta el plazo para notificar la vista de la causa y para presentar la solicitud de informe oral.	En virtud del comentario anterior se agrega el supuesto de admisión por el TSC. Se recoge comentario y se precisa que los plazos son con referencia a la fecha de realización de la audiencia de vista de la causa
LAP	Artículo 60 Procedimiento y plazos aplicables	En el último párrafo existe un error en el inicio de los literales. Hemos corregido el orden de inicio de la lista.	Se acepta cambio del error material en los literales



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS			
INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
LAP	Artículo 63 Recurso de Queja	Sugerimos eliminar el título de recurso toda vez que la queja, de acuerdo a lo establecido en los artículos 207 y 158 de la LPAG, no goza de dicha calificación. • Consideramos que debe eliminarse el número de la LPAG para poner sólo la referencia de la misma según el glosario de términos.	Se aceptan comentarios, se elimina la palabra "recurso de", para denominar al título del artículo como "queja" y se agrega LPAG.
LAP	Artículo 65 Sometimiento de la controversia al arbitraje	Por favor precisar con un poco de claridad a qué se refiere la alusión a "interés público" y a "derechos disponibles".	No es necesario precisar el concepto interés público pues las entidades administrativas justifican su actuación en este concepto que implica aquello que no es de interés individual y que es perseguido en beneficio de todas las personas que conforman una comunidad
LAP	Artículo 65 Sometimiento de la controversia al arbitraje	No encontramos razón que justifique que, cuando el OSITRAN implemente su centro de arbitraje, toda controversia tenga que ser decidida necesariamente en dicho centro. Una vez que se cuente con la constancia de "no interés público" las partes debería poder optar por llevar su controversia a la sede arbitral que les sea más conveniente, y no verse forzadas a hacerlo ante el propio OSITRAN.	El centro de arbitraje del OSITRAN se recoge porque es un mandato del literal I) del numeral 7.1 del artículo 7 Ley 28917 según el cual es función del OSITRAN actuar como institución organizadora de los arbitrajes que deban resolver las controversias entre los operadores, empresas prestadoras de servicios; de éstos entre sí y las de carácter patrimonial que pudieren surgir entre el Estado y los concesionarios. En ese sentido, se recoge la posibilidad implemente su centro de arbitraje, mientras ello sucede se faculta a las partes para recurrir a cualquier centro de arbitraje legalmente establecido.
LAP	Artículo 66 Arbitraje administrado por el OSITRAN	Esto parece contradictorio con lo expresado en el artículo 65 del presente Reglamento. Por favor precisar si el OSITRAN implementará y contará con un centro de arbitraje (artículo 65) o si derivará la controversia a otro centro de arbitraje (artículo 66) para la solución de controversias que las partes pretendan arbitrar frente al regulador. No estamos de acuerdo en que sea el OSITRAN el que defina y predetermine qué centro de arbitraje debe resolver una controversia que las partes han optado por arbitrar; ello debería quedar a la voluntad de ambas partes.	Se mantiene tercer párrafo en virtud de lo expresado en la respuesta al comentario anterior, considerando que si las partes recurren al OSITRAN como centro de arbitraje y este aún no está implementado, el OSITRAN podrá encargar a un tercero que en su representación resuelva el conflicto de interés.
LAP	Artículo 68 Ejecución del acuerdo conciliatorio y del laudo arbitral.	Por favor aclarar cuáles son las facultades coactivas con las que cuenta, de acuerdo a ley, el Cuerpo Colegiado.	No es necesario aclarar, pues de acuerdo al ordenamiento jurídico, toda entidad tiene la posibilidad de hacer cumplir lo decidido; en ese sentido, se faculta al Cuerpo Colegiado a hacer cumplir los acuerdos o laudos conciliatorios, en caso de incumplimiento puede solicitar la apertura de un procedimiento sancionador a efectos que se multe a los administrados que no cumplan con sus decisiones
LAP	QUINTA CLÁUSULA DE LAS DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS, QUINTA	• En la segunda disposición consideramos que debe hacerse la precisión de que el Reglamento de Infracciones y Sanciones que se menciona es el de OSITRAN. • Consideramos necesario incluir una disposición (como la disposición quinta que hemos incluido) que remita a la aplicación supletoria de las normas generales que rigen los procedimientos administrativos y el proceso civil. Esto en la medida de que ante el vacío sobre el tratamiento de algún aspecto relacionado con la tramitación de los procedimientos, se podrá recurrir a la legislación general.	Se acepta la precisión del Reglamento de Infracciones y Sanciones es del OSITRAN. Por las propias disposiciones de la LPAG y el Código Procesal Civil, estas normas son aplicables administrativas son aplicables a todos los procedimientos, en tal razón, no existe la necesidad de incorporación de la remisión expresa.
LAP	ANEXO GLOSARIO DE TÉRMINOS RIS	RIS: Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN Considerando que el término RIS no ha sido mencionado en todo el texto del presente Reglamento, listarlo como parte del glosario de términos no resultara necesario.	Se procede a realizar el cambio de Reglamento de Infracciones y Sanciones por RIS en los artículos pertinentes.
CONUDFI	TITULO II	El Título II, especifica que pueden ser partes del procedimiento entre otros, los gremios de consumidores, en representación de sus asociados. Al respecto solicitamos se incluya también a los gremios de usuarios, toda vez que la limitación al consumidor final limita a los usuarios importadores y exportadores a ser representados a través de sus gremios, más aún si se considera que el regulador protege los intereses.	La posibilidad que este tipo de asociaciones participen en los procedimientos en representación de sus asociados se encuentra prevista en el tercer párrafo del artículo 4, cuando califica como partes a aquellos que representan intereses colectivos, que como dijimos, son aquellos que pertenecen a un grupo plenamente identificable. En tal razón, el supuesto que CONUDFI propone ya está previsto, por lo que no procede que se efectúe cambio alguno
CONUDFI	CAPITULO II	Al referirse en el artículo 33, sobre que el reclamo puede recaer, respecto de servicios derivados de la explotación de infraestructura de uso público, si están regulados bajo la supervisión de OSITRAN. Debería aplicarse el procedimiento de reclamos de usuarios así estos servicios estén directa o indirectamente vinculados a la explotación de infraestructura o de empresas-vinculadas a empresas reguladas que prestan servicios no regulados.	Como se señaló en la respuesta del comentario de LAP al artículo 2 del proyecto, pueden ser objeto de reclamos los servicios específicamente regulados y aquellos que por estar en competencia no son regulados pero sí supervisados. En ambos casos los requisitos son que se deriven de la explotación de la infraestructura de uso público y que permitan prestar un servicio de transporte o faciliten el intercambio modal. En virtud de lo señalado, la propuesta de CONUDFI se encuentra plenamente establecida en el artículo 2 del proyecto.



MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS			
INSTITUCIÓN	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA DEL OSITRAN
CONUDFI	REGLAMENTO	Si este reglamento recoge la posibilidad de que el organismo regulador pueda celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y registradas a fin de obtener un porcentaje de las multas impuestas o que de existir imposibilidad fáctica de devolver el dinero a los consumidores o usuarios, se destine parte de ello al reclamante. Siempre que el reclamante represente intereses difusos.	Considerando que este reglamento no regula la facultad de imponer sanciones, el comentario no es pertinente.
DANTE ABRAHAM BOTTON GIRÓN	REGLAMENTO DE RECLAMOS	Debería especificarse expresamente que las empresas prestadoras de servicios son las que están obligadas a probar la intensidad de uso de los servicios (por decirlo de algún modo). Por ejemplo en los procedimientos de otros reguladores, son las empresas, y no los usuarios, quienes tienen que probar cuánto consumen por los servicios, en este caso se invierte la carga de la prueba, pues no es obligación probar del que alega (usuario) sino de quien está en mejor posición para hacerlo (empresa prestadora). Esto es lo que se conoce en la teoría procesal como la carga dinámica de la prueba. Esta prueba del uso de los servicios debe darse en primera instancia, lo que significa que cuando se eleve el expediente administrativo, éste ya cuente con aquéllas. Por último, acorde con esta inversión de la prueba, y con la finalidad que la empresa no evada su obligación de probar, debería indicarse que en caso no cumpla con su obligación de probar el uso, entonces se tomará como cierto lo manifestado por el usuario en este aspecto.	Considerando los argumentos expuestos y el hecho que han existido varias resoluciones del Tribunal de Solución de Controversias sobre este tema y que otros reguladores aplican esta figura de la carga dinámica de la prueba, resulta procedente que se incorpore en el Reglamento de Atención de Reclamos. Esta situación beneficia a los usuarios de no tener que adjuntar pruebas sobre hechos que son más fáciles ser producidos por las entidades prestadoras. Este supuesto se incorpora en el artículo 34..
DANTE ABRAHAM BOTTON GIRÓN	LIBRO DE RECLAMOS	Las empresas que OSITRAN supervisa tienen la obligación de tener libro de reclamos, en todo caso, de ser así, deberían recogerlo como una forma de reclamar; en el artículo 37 del proyecto publicado recogen diversas formas de presentar reclamos incluso por web, pero no hacen referencia a la posibilidad de utilizar el libro de reclamos.	Se incorpora expresamente la posibilidad de interponer reclamos vía el cuaderno de reclamo, esto de acuerdo con el Código del Consumidor y el D.S. N° 01-2001-PCM.

