

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 24 de noviembre 2009

Nº 044-2009-CD-OSITRAN

El Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN;

VISTO:

El "*Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias*" bajo la competencia del OSITRAN elaborado por la Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias, elevado por la Gerencia General y aprobado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha 24 de noviembre del año en curso; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3.1 de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, para garantizar la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público;

Que, el artículo 6.2 del mismo marco normativo establece dentro de las atribuciones del OSITRAN, la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, el literal c) del artículo 3.1 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nº 27332 modificada por la Ley Nº 27631, establece que la función normativa comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de acuerdo a lo que establece el artículo 2º del Reglamento de la Ley Nº 27332, aprobado por Decreto Supremo Nº 042-2005-PCM, la función normativa general de los organismos reguladores es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo de dichos organismos;

Que, el literal b) del artículo 24° del Reglamento General del OSITRAN (en adelante, el REGO), aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificado por Decretos Supremos N° 057-2006-PCM y 046-2007-PCM, establece que en ejercicio de su función normativa, OSITRAN puede dictar Reglamentos y normas de carácter general referidos a reglas o lineamientos a que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los Órganos del OSITRAN, incluyendo los reglamentos de reclamos de usuarios, de solución de controversias y en general los demás que sean necesarios según las normas pertinentes;

Que, los literales e) y f) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332 establecen que el OSITRAN como organismo regulador tiene las funciones de solución de controversias y reclamos, que comprenden las facultades de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados; y, la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que regulan;

Que, el artículo 46° del REGO señala que las funciones de solución de controversias y de reclamos autorizan a los órganos del OSITRAN competentes, a resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre Entidades Prestadoras y, entre una de éstas y un usuario;

Que, el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias fue aprobado por el Consejo Directivo del OSITRAN mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CDOSITRAN, del 15 de enero de 2004, el mismo que se encuentra vigente desde el 24 de enero de 2004, y modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN, el 22 de diciembre de 2006;

Que, en la modificación referida se agregaron los incisos e) y f) y se reordenó desde el literal g) hasta el k) del artículo 7 del Reglamento de Atención de Reclamos y la Solución de Controversias. No obstante este cambio, los artículos 36, 56 y 71, que se remitían al artículo modificado, no fueron concordados; situación que ha sido advertida por la Oficina de Control Interno del OSITRAN, tal como consta en el Informe N° 002-2009-2-4732/OCI-OSITRAN, recomendando realizar las modificaciones correspondientes;

Que, asimismo en el proyecto se propone otras modificaciones de otros artículos sobre cuestiones de forma y otras precisiones que se detallan en la Exposición de Motivos;

Que, el artículo 26° del REGO establece como requisito para la aprobación de los Reglamentos, normas y regulaciones de alcance general que dicte el OSITRAN, el que sus respectivos proyectos hayan sido publicados en el Diario Oficial "El Peruano" o en algún otro medio que garantice una debida difusión, con el fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados, los mismos que no tendrán carácter vinculante, ni darán lugar al inicio de un procedimiento administrativo;

Que, en consecuencia, dando cumplimiento a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha 24 de noviembre de 2009, y de conformidad con lo dispuesto en los considerandos precedentes, se debe proceder a disponer la pre publicación del "*Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias*" en el Diario Oficial "*El Peruano*";

De conformidad con el literal a) del artículo 12 de la Ley N° 26917, con el literal c) del artículo 3.1 de la Ley N° 27332 y con los artículos 22 y 24 del REGO;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Autorizar la pre publicación, en el Diario Oficial "*El Peruano*", del Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Otorgar un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir de la prepublicación a que se refiere el artículo precedente, para que los legítimos interesados remitan por escrito a la Av. República de Panamá 3659, San Isidro, Lima, o por medio electrónico a info@ositran.gob.pe, sus comentarios o sugerencias, los que serán acopiados, procesados y analizados por la Gerencia de Regulación de OSITRAN.

Artículo 3°.- Autorizar la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano y en la página web de OSITRAN (www.ositran.gob.pe).

Comuníquese, publíquese y archívese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N° 23007-09

**PROYECTO DE MODIFICACION DEL REGLAMENTO DE
ATENCION DE RECLAMOS Y SOLUCION DE
CONTROVERSIAS**

Acuerdo del Consejo Directivo N° 1218-333-09-CD-OSITRAN

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I.- Antecedentes.-

Mediante el artículo 3.1 de la Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, Ley N° 26917, norma que creó el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, se establece que OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, para garantizar la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de transporte de uso público.

El artículo 6.1 del mismo marco normativo, establece dentro de las atribuciones de OSITRAN, la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios.

Por su parte, el literal c) del artículo 3.1 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, establece que la función normativa de los Organismos Reguladores, entre los cuales se encuentra el OSITRAN, 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.

En esa línea, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN, del 23 de enero de 2004, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias en el ámbito de competencia del OSITRAN, el que posteriormente fue modificado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN, de fecha 22 de diciembre de 2006.

Que dentro de estas modificaciones, se agregó al artículo 7 dos supuestos de reclamos, los cuales fueron incluidos en los literales e) y f), reordenándose dicho artículo desde el literal g) hasta el k). Sin embargo, los artículos 36, 56 y 71 del mencionado cuerpo normativo, que hacían referencia al artículo 7 y sus literales no fueron debidamente concordados.

El Órgano de Control Interno del OSITRAN, mediante el Informe N° 002-2009-2-4732/OCI-OSITRAN, denominado "*Examen Especial sobre la Evaluación de los Reclamos y Controversias tramitados ante el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN*", recomendó modificar los artículos 36, 56 y 71 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN con la finalidad que se corrija la falta de concordancia con el artículo 7 antes mencionado.

Por otro lado, los actuales miembros del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, que cumplen funciones desde el 18 de septiembre de 2008, han resuelto a la fecha 51 expedientes, lo que ha permitido identificar aspectos que requieren mayor precisión o desarrollo.

En esa línea, el Tribunal de Solución de Controversias, en su Sesión N° 020-2009-TSC-OSITRAN del 26 de octubre de 2009, aprobó el proyecto puesto en conocimiento por la Secretaría Técnica de este órgano colegiado. Este proyecto también fue remitido a la Gerencia de Regulación mediante Memorando N° 132-09-GAL-OSITRAN.

II.- Justificación de las modificaciones¹

Con la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1013, publicada el 14 mayo 2008, se aprobó la fusión del Consejo Nacional del Ambiente - CONAM - en el Ministerio del Ambiente, siendo este último el ente incorporante. En ese sentido es necesario modificar la denominación que se hace en el literal k) del Artículo 7 del reglamento:

"Artículo 7.- Materia de los reclamos y controversias

Los reclamos y controversias que son materia del presente Reglamento son los siguientes:

- a. Los reclamos de usuarios relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la Infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716;*
- b. Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios;*
- c. Los reclamos de usuarios relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras;*
- d. Los reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso;*
- e. Los reclamos de usuarios relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda la EEPP en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios;*
- f. Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público;*

¹ Las modificaciones se encuentran subrayadas.

- g. *Las controversias entre usuarios intermedios y Entidades Prestadoras sobre los desacuerdos que surjan sobre el Contrato de Acceso, o con relación a éste o su interpretación de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 15 del REMA;*
- h. *Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con el libre acceso a los servicios que conforman las actividades de explotación de infraestructura, en los casos en que exista más de una Entidad Prestadora operando en un tipo de infraestructura;*
- i. *Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con tarifas, tasas, cargos, honorarios y cualquier pago o retribución derivado de los acuerdos entre Entidades Prestadoras, en tanto se afecte el mercado regulado;*
- j. *Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con el aspecto técnico de los servicios públicos materia de competencia del OSITRAN;*
- k. *Las controversias entre Entidades Prestadoras en materia ambiental en aquellas actividades dentro del ámbito de OSITRAN, salvo cuando se trata de asuntos intersectoriales de competencia del Ministerio del Ambiente."*

El nuevo Reglamento General del OSITRAN fue aprobado por el Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que derogó al anterior aprobado por Decreto Supremo N° 010-2001-PCM, por lo que resulta necesario que esta situación sea incorporada en el nuevo texto del artículo 14°.

"Artículo 14.-Tribunal

El Tribunal es competente para resolver en segunda y última instancia administrativa las controversias que se susciten entre las Entidades Prestadoras y entre éstas y los Usuarios de conformidad a los procedimientos establecidos en los Capítulos II, III y IV del Título III del presente Reglamento.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten en el proceso de solución de reclamos y de controversias.

El Tribunal sesiona con la asistencia mínima de tres (3) de sus miembros y adopta decisiones con el voto aprobatorio de la mayoría de los asistentes. En caso de empate en una votación, el Presidente o quien haga sus veces tendrá voto dirimente.

El régimen del Tribunal está establecido en el Reglamento General de OSITRAN aprobado por el Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias"

Se ha creído conveniente suprimir como función de la Secretaría Técnica la admisión a trámite de las reclamaciones o apelaciones, puesto que esta función le corresponde a los Cuerpos Colegiados y al Tribunal de Solución de Controversias, por lo que el texto del artículo 15 en su literal d) debe ser modificado de la siguiente manera:

“Artículo 15.- Secretarías técnicas

Los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de OSITRAN serán asistidos por Secretarías Técnicas, conformadas por Secretarios Técnicos quienes se encargarán de la tramitación de los procedimientos y son designados por el Presidente del Consejo Directivo de conformidad al Manual de Organización y Funciones de OSITRAN.

Sus funciones son las siguientes:

- a. Notificar a los interesados de las omisiones producidas en las reclamaciones y/o apelaciones presentadas y, en caso de no subsanarse éstas, disponer que se tenga por no presentada la solicitud;*
- b. Someter a la consideración de los Cuerpos Colegiados las reclamaciones y apelaciones que cumplan con los requisitos establecidos por el presente Reglamento y el Texto Único de Procedimientos Administrativos de OSITRAN, a efectos de que se admitan a trámite o sean concedidas respectivamente;*
- c. Someter a la consideración del Tribunal las apelaciones de actos administrativos expedidos por las Entidades Prestadoras que cumplan con los requisitos establecidos por el presente Reglamento y el Texto Único de Procedimientos Administrativos de OSITRAN, a efectos de que sean concedidas;*
- d. Declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan, en aquellos casos en que los Cuerpos Colegiados o el Tribunal le hayan delegado tal facultad;*
- e. Conducir las audiencias de conciliación o delegar la realización de las mismas al personal de OSITRAN o a las entidades que tengan competencia de acuerdo a la Ley de Conciliación;*
- f. Efectuar todas las notificaciones relacionadas con el trámite del procedimiento mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios;*
- g. Llevar a cabo las inspecciones, investigaciones y fiscalizaciones y demás actuaciones que sean necesarias con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para la resolución de las controversias;*
- h. Mantener los expedientes debidamente foliados, numerados y actualizados;*
- i. Mantener un registro de conciliaciones;*

- j. *Proporcionar las facilidades mínimas para acceder a los expedientes y documentos que lo integren a las partes involucradas en una controversia, sus representantes o terceros con legítimo interés; así como expedir, a costo de los interesados, las copias fotostáticas de las piezas de dichos documentos y de la autenticación de los mismos; y,*
- k. *Las demás que se establezcan en el presente Reglamento y las que le encomienden los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias."*

Otro aspecto a considerar es que con la última modificatoria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias se incluyeron los literales e) y f) y se reordenaron los literales g), h), i), j) y k), del artículo 7º pero no se adecuaron los artículos 36, 56 y 71 que nos remiten al artículo modificado. En tal sentido, es necesario realizar las modificaciones pertinentes, conforme con lo recomendado por el Órgano de Control Interno de OSITRAN en el Informe N° 002-2009-2-4732/OCI-OSITRAN del 30 de septiembre de 2009.

"Artículo 36.- Reclamos sujetos al presente Capítulo

Los reclamos que podrán efectuarse al amparo de este Reglamento y que se resolverán de acuerdo a este procedimiento son los establecidos en los literales a), b), c), d), e) y f) del artículo 7 del presente Reglamento."

"Artículo 56.- Controversias sujetas al presente Capítulo

Las controversias que se resuelven a través del procedimiento que se establece en el presente Capítulo son aquellas a que se contrae el literal g) del artículo 7 del presente Reglamento."

"Artículo 71.- Controversias sujetas al presente Título

Las controversias sujetas al presente procedimiento son aquellas a las que se contraen los literales h), i), j) y k) del artículo 7 del presente Reglamento.

En los casos en que OSITRAN considere necesario establecer procedimientos especiales para efectos de ejercer la potestad de solución de controversias, las normas del presente Reglamento y en particular las que regulan el Procedimiento Administrativo Ordinario son supletoriamente aplicables."

En concordancia con lo dispuesto en el literal 24.1.6 del numeral 24.2 del artículo 24 de la Ley del Procedimiento Administrativo General y a fin de que los usuarios cuenten con información completa acerca del procedimiento de atención de reclamos, se ha creído conveniente incorporar una obligación adicional para las entidades prestadoras, quienes actúan como autoridad administrativa de primera instancia. El objeto de esta modificación es disminuir las asimetrías de información entre las entidades prestadoras y los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público respecto de la posibilidad de los usuarios de recurrir sus decisiones ante la misma entidad, si se trata de un recurso de reconsideración o ante el

Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, si se trata de un recurso de apelación. Por ello, se propone el siguiente texto:

"Artículo 39.- Plazo máximo y contenido de la resolución de reclamos

Las Entidades Prestadoras deberán resolver los reclamos de sus Usuarios en el plazo máximo establecido en el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, contados a partir desde la presentación de los mismos.

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.

Mientras el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora se encuentre en la fase de elaboración y/o de aprobación por parte de OSITRAN, éstas se encuentran en la obligación de resolver los reclamos de usuarios en el plazo de treinta (30) días, operando el silencio administrativo en defecto de resolución expresa de conformidad con lo señalado en el párrafo anterior.

El acto administrativo de primera instancia que resuelva el reclamo interpuesto, deberá contener la expresión de los recursos que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse y el plazo para interponerlos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24 de la LPAG. El incumplimiento de esta obligación será sancionado de conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones."

Por otro lado se ha advertido un defecto en la redacción del texto correspondiente al artículo 42, por lo que se propone la siguiente modificación:

"Artículo 42.- Plazo para resolver el recurso de reconsideración

La Entidad Prestadora deberá pronunciarse en el plazo máximo de treinta (30) días contados desde la presentación del recurso de reconsideración.

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo negativo, y en consecuencia el impugnante podrá recurrir en apelación ante el Tribunal.

Igualmente se precisa que el plazo de cinco días para elevar el recurso de apelación, debe ser contado desde la fecha de su presentación.

"Artículo 46.- Elevación del expediente de apelación.

La Entidad Prestadora deberá elevar, debidamente foliado, el expediente al Tribunal de OSITRAN en un plazo máximo de cinco (5) días contados desde la fecha de la presentación del recurso de apelación.

El incumplimiento de esa obligación será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones.”

Actualmente el Tribunal al comienzo del procedimiento evalúa únicamente el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, ya que todo pronunciamiento sobre la improcedencia de la apelación es analizada en la resolución final. Lo que se busca con esta modificación es no tomar una decisión tan drástica como la improcedencia, que en muchos casos puede implicar la culminación del procedimiento, sin que previamente ambas partes no tengan la oportunidad de ser escuchadas.

"Artículo 47.- Evaluación de los requisitos de admisibilidad de la apelación

Recibido el expediente, la Secretaría Técnica del Tribunal procederá a realizar el análisis de los requisitos de admisibilidad del recurso de apelación a efectos de presentarla en la sesión siguiente a la fecha de la recepción de las mismas.

El Tribunal procederá a su evaluación y deberá emitir pronunciamiento sobre la admisibilidad en un plazo que no excederá de veinte (20) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la apelación."

En la siguiente propuesta se está corrigiendo un error en la redacción.

"Artículo 53.- Agotamiento de la Vía Administrativa

Con la resolución emitida por el Tribunal de OSITRAN o cuando el administrado haga valer el silencio administrativo negativo al haber transcurrido los treinta (30) días a que se refiere el artículo anterior, queda agotada la vía administrativa a efectos de la interposición de las acciones judiciales correspondientes."

En este caso, se está concordando el artículo 57 con el artículo 58, que establece como requisito de admisibilidad que el escrito de reclamación debe estar dirigido al Cuerpo Colegiado de OSITRAN y no al Secretario Técnico. La corrección es pertinente puesto que es el primero el que tiene las competencias para resolver la controversia y no la Secretaría Técnica.

"Artículo 57.- Inicio del procedimiento

El Procedimiento Administrativo Ordinario se inicia a pedido de parte, mediante la presentación de la reclamación dirigida al Cuerpo Colegiado del OSITRAN.

El Procedimiento se inicia de oficio mediante resolución motivada y sustentada del Cuerpo Colegiado respectivo."

En el presente caso se está corrigiendo el artículo de referencia, puesto que los requisitos para la presentación de las reclamaciones ante el Cuerpo Colegiado no se encuentran en el "artículo anterior" sino en el artículo 58 del presente Reglamento. Asimismo, se está precisando que una vez cumplido con los requisitos el Secretario deberá poner en conocimiento de la reclamación con la finalidad que evalúe la admisibilidad del reclamo.

"Artículo 60.- Recepción de reclamaciones, subsanación y análisis de admisibilidad"

En los casos en que las reclamaciones que se presenten no cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 58 del presente reglamento, la Mesa de Partes de OSITRAN deberá dejar anotada la observación en la misma.

El Secretario Técnico, dentro del plazo de tres (3) días de recibida la reclamación por la Mesa de Partes, deberá evaluar si cumple con los requisitos mencionados en el artículo 58 del presente Reglamento.

En caso que la reclamación no cumpla con los referidos requisitos, el Secretario Técnico notificará al reclamante, indicando que de no producirse la subsanación en el plazo de dos (2) días, ésta se tendrá por no presentada.

En caso que la reclamación cumpla con los requisitos establecidos en el artículo anterior, el Secretario Técnico remitirá al Cuerpo Colegiado la misma, a fin que se realice el análisis de admisibilidad correspondiente."

Además es necesario corregir el error de redacción advertido en el literal h) del artículo 63º.

"Artículo 63.- Actuación de medios probatorios"

Cuando el Cuerpo Colegiado no tenga por ciertos los hechos alegados por los administrados, dispondrá la actuación de las pruebas pertinentes, siguiendo el criterio de concentración procesal, fijando un período que para el efecto no será menor de tres (3) días ni mayor de quince (15) días, cuyo plazo correrá a partir de la última notificación a las partes.

La actuación probatoria se rige por las siguientes reglas:

- a. El Secretario Técnico notificará a los administrados con anticipación no menor a tres (3) días, la actuación de la prueba, indicando el lugar, fecha y hora;*
- b. Para la realización de las actuaciones probatorias el Secretario Técnico podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública de conformidad con lo establecido por el Artículo 5 de la Ley N° 27332;*
- c. La solicitud de documentos a otras entidades se rige por lo dispuesto en el Artículo 167 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;*

- d. *La actuación de pruebas solicitadas a los administrados se rige por lo dispuesto en el Artículo 169 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;*
- e. *La solicitud de informes a otras autoridades se rige por lo supuesto en el Artículo 173 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;*
- f. *La actuación de la prueba testimonial se rige por lo dispuesto en el Artículo 175 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;*
- g. *Al realizar actuaciones probatorias que afecten a terceros deberá respetarse lo dispuesto en el Artículo 179 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;*
- h. *Los gastos de las actuaciones probatorias propuestas por el administrado se rigen por lo dispuesto en el Artículo 178 del Procedimiento Administrativo General."*

Cabe aclarar que La ley general de arbitraje fue derogada por el Decreto Legislativo N° 1071, por lo que es necesario adecuar el texto de la primera disposición complementaria.

"Primera Disposición.- Para todo lo no previsto en el presente Reglamento y en la medida que resulten compatibles con la materia regulada por este, serán de aplicación la LPAG, la Ley de Conciliación y su Reglamento, y el Decreto Legislativo N° 1071, Decreto Legislativo que norma el Arbitraje."

III.- Costo y beneficio de la modificación

Al respecto, las modificaciones propuestas no generan ningún costo adicional para los administrados, puesto que en su mayoría se trata de correcciones de concordancia y ortografía.

Asimismo, con la modificación del artículo 39 del Reglamento se beneficia a los usuarios finales o intermedios, puesto que se les ahorra costos en la búsqueda de información respecto de recurrir las resoluciones ante la misma entidad prestadora o ante el Tribunal de Solución de Controversias. Esta inclusión no genera ningún costo para las entidad prestadoras.