

# **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios**

**FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.**

Publicado Originalmente 09.06.04

Versión Actualizada Publicada el 23 de setiembre de 2008 en la Página Web de  
Ferrocarril Transandino S.A.  
[www.ferrocarriltransandino.com](http://www.ferrocarriltransandino.com)

**ADECUADO A LA RESOLUCIÓN  
DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 019-2011-CD-OSITRAN**

## **Artículo 1.- Referencia**

Cuando en el presente reglamento se mencione la palabra Título, Capítulo, Subcapítulo o Artículo sin indicar la norma a la que corresponde, se entenderá que está referida a este Reglamento.

## **Artículo 2.- Definiciones**

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

- LPAG: Ley No. 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- REMA: Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- REMA-FETRANS: Reglamento de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público emitido por Ferrocarril Transandino S.A.
- Tribunal: El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.
- RGSRC: El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°. 019-2011-CD/OSITRAN.
- Contrato de Concesión: es el contrato de fecha 21 de septiembre de 1999 suscrito entre el MTC y el Ferrocarril Transandino S.A. en virtud del cual éste ha adquirido la administración y explotación de la Infraestructura Vial Ferroviaria del Sur y Sur Oriente.
- Contrato de Acceso: es el contrato suscrito entre Ferrocarril Transandino S.A. y el operador ferroviario o usuario intermedio, por el cual se le ha otorgado derecho de acceso a la vía férrea, o Línea Férrea, conforme lo establecido en el REMA FETRANS.
- Entidad Prestadora: Es Ferrocarril Transandino S.A., quien tiene la titularidad contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, por ser una empresa concesionaria en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, y que conserva frente a éste la responsabilidad por la prestación de los servicios relacionados con dicha explotación.
- Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:
  - Usuario final: Aquel que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o usuario intermedio. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.
  - Usuario intermedio: Es el prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad, y en general la persona jurídica que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros.
- Infraestructura: Es el sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, y a las que se brinde acceso a los usuarios y por los cuales se cobre una prestación.
- Dependencia Responsable: la Dirección de Servicios Legales y Regulatorios es la dependencia de Ferrocarril Transandino S.A. encargada de atender y resolver la admisibilidad de las impugnaciones, resoluciones y reclamos interpuestos ante Ferrocarril Transandino S.A. por el usuario; ante la cual deberán presentarse toda la documentación referida a dicho procedimiento.
- Reclamo: es la solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario 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 del OSITRAN.

\* Controversia: Desacuerdo o conflicto de interés del ámbito de competencia de OSITRAN que se suscite entre entidades prestadoras, o entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del Contrato o Mandato de Acceso.

### **Artículo 3.- Objetivos**

El presente Reglamento establece los procedimientos que deben desarrollarse para atender adecuadamente los reclamos efectuados por los usuarios de los servicios que preste Ferrocarril Transandino S.A. como Entidad Prestadora.

Conforme a ello, podrá ser modificado por la entidad prestadora según lo considere necesario para lograr dicho objetivo, observando para tal efecto el procedimiento establecido en el RGSRC.

### **Artículo 4.- Principios Aplicables**

Los principios que rigen la atención y solución de los reclamos de los usuarios conforme al presente Reglamento son los siguientes:

- a. Principio de celeridad
- b. Principio de especialidad
- c. Principio de legalidad
- d. Principio de razonabilidad
- e. Principio de igualdad de trato y no discriminación
- f. Principio de debido proceso
- g. Principio de eliminación de exigencias costosas
- h. Principio de responsabilidad
- i. Principio de buena fe en los procedimientos
- j. Principio de oportunidad
- k. Principio de presunción de veracidad
- l. Principio de primacía de la realidad
- ll. Principio de transparencia

Asimismo, para efectos del presente Reglamento son aplicables los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar de la LPAG. En los procedimientos de reclamos de usuarios bajo la protección del Código del Consumidor, serán aplicables los principios recogidos tanto en el artículo 2 y 64 de dicho dispositivo normativo.

### **Artículo 5.- Materia de Reclamos**

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 del RGSRC.

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, que son de responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentre bajo la supervisión de OSITRAN.

En ese sentido, están comprendidos entre otros, los reclamos que versen sobre:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.
- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la entidad prestadora, sus funcionario o dependientes.
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g) Las que tengan relación con defectos de la información proporcionada a los usuarios, respecto a las tarifas, o condiciones de servicio; o información defectuosa.

#### **Artículo 6.- Notificaciones**

La notificación de las resoluciones se realizará en el domicilio procesal señalado por el reclamante, mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios, y podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto. En caso que por cualquier motivo no se hubiere podido entregar la notificación, el notificador dejará constancia de este hecho y señalará la fecha y hora de una segunda visita, oportunidad en que se entregará la notificación personalmente o bajo la puerta, dejándose constancia de ello; de la descripción del inmueble, y los datos del notificador. Las notificaciones surtirán efectos al día siguiente de que hubieran sido realizadas.

#### **Artículo 7.- Plazos**

Cuando el plazo es señalado por días, éstos se entenderán por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio y los feriados no laborables de orden nacional o regional. A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el Poder Judicial.

El Poder Ejecutivo fija por decreto supremo, dentro del ámbito geográfico nacional u alguno particular, los días inhábiles, a efecto del cómputo de plazos administrativos.

Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de las oficinas administrativas de la entidad prestadora.

El plazo es computado conforme a lo dispuesto en el artículo 133 de la LPAG.

#### **Artículo 8.- Capacidad procesal**

Tienen capacidad procesal ante las entidades las personas que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes.

#### **Artículo 9.- Representación de personas jurídicas**

Las personas jurídicas pueden intervenir en el procedimiento a través de sus representantes legales, quienes actúan premunidos de los respectivos poderes.

#### **Artículo 10.- Poder General y Poder Especial**

Para la tramitación ordinaria de los procedimientos establecidos en el presente Reglamento y para las demás actuaciones que no se encuentren expresamente comprendidas en el párrafo siguiente se requerirá poder general, el cual se formalizará mediante carta poder simple.

Para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje se requerirá poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario del OSITRAN o ante notario público.

#### **Artículo 11.- Requisitos para la presentación de reclamos**

Toda reclamación que formule el usuario, deberá formularse por escrito, por correo electrónico, vía telefónica o a través de la página web de FTSA, y dirigirse a la Dirección de Servicios Legales y Regulatorios, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a) El nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal, y domicilio para hacer las notificaciones.
- b) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere.
- c) Nombre y domicilio del reclamado.
- d) La indicación de la pretensión solicitada.
- e) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
- f) Lugar, fecha y firma o huella digital del reclamante o de su representante.
- g) Copia simple del documento que acredite la representación.
- h) Copia de los Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. Dichos medios probatorios deberán estar referidos a los hechos objeto del reclamo.
- i) Designación de la dependencia de FETRANSA ante la cual se interpone el reclamo.

La admisibilidad del reclamo no implica la procedencia del mismo, lo cual será objeto de evaluación posterior.

#### **Artículo 12.- Medios Probatorios y Pruebas de Oficio**

Los documentos presentados por el reclamante como medios probatorios, podrán ser presentados en copia simple, quedando a discreción de la entidad prestadora el exigir su presentación en copias autenticadas por fedatarios institucionales. Si fueran emitidos por

profesionales independientes, necesariamente deberán presentarse en original o en copia legalizada.

Asimismo, cuando los medios probatorios ofrecidos por el reclamante sean insuficientes para formar convicción en la entidad prestadora, esta podrá ordenar la actuación de medios probatorios adicionales. El no brindar las pruebas solicitadas de oficio será merituado por la dependencia responsable en su oportunidad.

### **Artículo 13.- Inclusión de terceros con legítimo interés**

El representante de la dependencia resolutive podrá emplazar a un tercero con legítimo interés si considera que este último será afectado con la decisión a recaer en la reclamación.

### **Artículo 14.- Copias y cargo**

Todo escrito y los anexos que lo acompañen deberán ser presentados con tantas copias como partes interesadas deban ser notificadas. Adicionalmente, el reclamante presentará una copia, en calidad de cargo, la que deberá ser sellada por la entidad prestadora con la indicación del día y hora de su presentación.

### **Artículo 15.- Derechos y gastos del procedimiento**

Los reclamos y los recursos presentados y/o interpuestos de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento no están sujetos al pago de derechos de ningún tipo.

### **Artículo 16.- Mesa de Partes**

La presentación de los reclamos y recursos se efectuará en cualquiera de las dependencias de atención al público de Ferrocarril Transandino, existentes en las estaciones ferroviarias, dentro del horario de atención al público de las mismas.

Sin perjuicio de ello, los reclamos y recursos podrán presentarse en las siguientes direcciones:

- En la ciudad de Lima: Calle Alcanfores N° 775, Miraflores.
- En la ciudad de Cusco: Av. Pachacutec s/n. Estación Ferroviaria de Wanchaq.
- En la ciudad de Arequipa: Av. Tacna y Arica N° 200, Cercado de Arequipa.
- En la ciudad de Juliaca: Jr. Mariano Núñez s/n, Juliaca.

Todos los reclamos y recursos deberán dirigirse necesariamente a la Dependencia Responsable.

### **Artículo 17.- Registro de reclamos y controversias**

La Entidad Prestadora llevará un Registro físico de Reclamos y Controversias por sede o establecimiento y uno en-línea consolidado y actualizado en su página web, en donde se numerarán de manera correlativa los reclamos y controversias, y se anotará la fecha de

recepción, el nombre del reclamante, la materia del reclamo, y la fecha y el sentido de la resolución del mismo. Asimismo, ésta se obliga a exhibir dicho registro cuando OSITRAN se lo requiera.

#### **Artículo 18.- Plazo de interposición de reclamos**

El plazo en que los usuarios pueden interponer su reclamo es de 60 (sesenta) días, contados a partir de la fecha en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia

#### **Artículo 19.- Verificación de requisitos**

La Dependencia Responsable, dentro del plazo de tres (03) días de recibido el reclamo, deberá evaluar si cumple con los requisitos de admisibilidad señalados en el artículo 11° del presente Reglamento. Si el usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días para que subsane la omisión.

Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

La declaración de inadmisibilidad dará por concluido el procedimiento, no pudiendo presentarse un reclamo nuevamente por los mismos hechos, salvo que éste se presente dentro del plazo establecido en el artículo anterior.

#### **Artículo 20.- Conciliación.**

En cualquier estado del procedimiento, incluyendo la fase previa a su inicio el Secretario Técnico, el Tribunal de Solución de Controversias o el Cuerpo Colegiado Ordinario podrá invitar a las partes a conciliar, citándoseles en fecha y hora determinada.

De conformidad con la legislación de la materia, en el caso del procedimiento de reclamo ante la Entidad Prestadora, ésta podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre y cuando el reclamo verse sobre derechos disponibles. En esta situación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo.

En todos los casos, de llegarse a un acuerdo, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado siempre por el Tribunal de Solución de Controversias en la sesión inmediata, a fin de verificar si está arreglado a derecho y versa sobre derechos disponibles.

Si lo fuera, el procedimiento concluirá por conciliación en el extremo acordado. Caso Contrario, éste continuará.

#### **Artículo 21.- Plazo máximo de resolución de los reclamos**

Ferrocarril Transandino S.A. resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

El plazo para resolver la impugnación a la resolución es adicional al indicado en el párrafo anterior.

En caso que la dependencia responsable 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.

#### **Artículo 22.- Declaración de improcedencia de la reclamación**

Al resolver los reclamos presentados, la entidad prestadora podrá declarar improcedente los siguientes casos:

- a) Cuando el reclamante carezca de interés legítimo;
- b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma.
- c) Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
- d) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el presente reglamento.
- e) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- f) Cuando la reclamación interpuesta no se encuentre dentro de los alcances del presente reglamento.

#### **Artículo 23.- Recurso de Reconsideración**

Contra la resolución expresa de la dependencia responsable, procederá la interposición del recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, el mismo que se interpondrá ante la propia dependencia responsable.

Para que proceda el presente recurso, el reclamante deberá ofrecer nueva prueba.

Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

#### **Artículo 24.- Plazo para resolver el recurso de reconsideración**

La dependencia responsable deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración formulado en el plazo máximo de veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.

En caso que la dependencia responsable omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo

#### **Artículo 25.- El Recurso de Apelación**

Procede el recurso de apelación contra la resolución expresa.



El recurso de apelación deberá interponerse ante la dependencia responsable en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución o de aplicado el silencio administrativo.

#### **Artículo 26.- Requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios**

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición por el reclamante o su apoderado debidamente facultado conforme lo establecido en el artículo 10°, dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución recurrida o de aplicado el silencio administrativo.

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios son los siguientes:

- a) Que se interpongan contra los actos a que se refiere el numeral 206.2 del artículo 206 de la LPAG, los cuales son:
  - a.1) Los actos definitivos que ponen fin a la instancia.
  - a.2) Los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento.
  - a.3) Los actos de trámite que produzcan indefensión.
- b) Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes.
- c) Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración.
- d) Que se fundamente debidamente, precisando los hechos (reales y jurídicos) en que se ampara el medio impugnatorio.

La ausencia de alguno de los requisitos señalados en el presente artículo, dará lugar a que se declare la inadmisibilidad o improcedencia del recurso de reconsideración.

Los requisitos de admisibilidad y procedencia del recurso de apelación serán evaluados por OSITRAN, para efectos de lo cual la Entidad Prestadora deberá proceder conforme a lo dispuesto en el artículo siguiente.

#### **Artículo 27.- Elevación del expediente de apelación**

La dependencia responsable deberá elevar, debidamente foliado, el expediente de apelación al Tribunal de OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, debiendo adjuntar además el pronunciamiento respecto a la apelación.

#### **Artículo 28.- Del plazo para el cumplimiento de las resoluciones**

Las Resoluciones se ejecutan dentro del plazo que fije la resolución, el cual de manera ordinaria no debe exceder los tres (3) días contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberá ser superior de quince (15) días.

#### **Artículo 29.- Queja**

En cualquier estado del procedimiento, las partes podrán recurrir en queja ante el Tribunal del OSITRAN, contra los defectos de tramitación y, en especial:

- a. Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento.
- b. Cuando se deniegue injustificadamente la concesión del recurso de reconsideración.
- c. Cuando se conceda el recurso de reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

### **Artículo 30.- Requisitos de la Queja**

La Queja deberá contener los siguientes requisitos:

- a. La identificación del recurrente.
- b. El domicilio al que se harán llegar las notificaciones.
- c. El número del expediente.
- d. Los argumentos que lo fundamenten.
- e. Los medios probatorios que se ofrezcan y actúen.

En caso la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa o inmediateamente, en los plazos previstos en la Ley 27444, al Tribunal de Solución de Controversias.

Recibida la Queja, el Tribunal del OSITRAN emitirá pronunciamiento en un plazo máximo de tres (3) días.

La interposición de la Queja no suspende la tramitación del expediente principal. La resolución expedida por el Tribunal no es impugnabile.

### **Artículo 31.- Vigencia y modificaciones**

El procedimiento establecido a través de este Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en la página web y podrá ser modificado y/o ampliado por la entidad prestadora, previa autorización del OSITRAN como entidad competente.