

## **INFORME N° 018-06-GAL-OSITRAN**

Para : Gonzalo Ruíz Díaz  
Gerente General (e)

Víctor Carlos Estrella  
Gerente de Supervisión

Asunto : Modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de LAP

Referencia : Carta N° LAP-GCCO-C-2006-00018

Fecha : 13 de marzo de 2006

---

### **I. ANTECEDENTES**

1. Mediante el Oficio N° 287-04-GG-OSITRAN del 1 de junio de 2004, la Gerencia General de OSITRAN remite a Lima Airport Partners S.R.L. (LAP) la Resolución de Gerencia General N° 031-2004-GG-OSITRAN, que aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”.
2. Mediante la Carta N° LAP-GCCO-C-2006-00018 del 31 de enero de 2006, LAP presenta para la aprobación de OSITRAN su proyecto de modificación al Reglamento mencionado.
3. Con el Memorando N° 021-06-GS-OSITRAN del 7 de febrero de 2006, la Gerencia de Supervisión solicita a esta Gerencia su opinión respecto al proyecto de modificación presentada por LAP.

### **II. OBJETIVO**

El presente informe tiene por finalidad evaluar los alcances de las modificaciones propuestas por LAP, concesionaria del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, para la modificación de su Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez” (AIJCH), aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 031-2004-GG-OSITRAN.

### **III. MARCO LEGAL**

1. Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley de Creación de OSITRAN).
2. Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores.
3. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
4. Decreto Supremo N° 010-2001-PCM, que aprobó el Reglamento General de OSITRAN.

5. Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN, que aprobó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias; en adelante, Reglamento General.
6. Resolución de Gerencia General N° 031-2004-GG-OSITRAN, que aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”; en adelante, el Reglamento.

#### IV. ANÁLISIS

Para una mejor ilustración, a continuación se mostrará por cada artículo la versión inicial, la propuesta de modificación de LAP y nuestros comentarios a la propuesta.

1. En el artículo 1° se precisan las definiciones de los términos empleados en el Reglamento. De esta manera el numeral 1.1. señala:

*“1.1 “Días”: Siempre que no se exprese lo contrario, toda referencia al término días deberá ser entendido como días hábiles.”*

##### **Propuesta de LAP:**

*“1.1 “Días”: siempre que no se exprese lo contrario, toda referencia al término días deberá ser entendido como días hábiles.”* [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Recomendamos aceptar la propuesta.

2. La definición de “**Reclamo**” no se encuentra en el artículo 1 del Reglamento. LAP ha propuesto incluirla.

##### **Propuesta de LAP:**

*“1.3 “Reclamo”: será cualquier observación escrita recibida de un usuario derivada de algún evento ocurrido durante su permanencia o uso de cualquier servicio brindado en el AIJCh. Estará referido a servicios prestados directa o indirectamente por LAP o alguno de los concesionarios por él autorizado.”* [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Consideramos que los servicios prestados indirectamente por LAP pueden ser, además de los concesionarios por ella autorizados, por sus contratistas. Por lo que nuestra propuesta es la siguiente:

*“1.3 “Reclamo”: será cualquier observación escrita recibida de un usuario derivada de algún evento ocurrido durante su permanencia o uso de cualquier servicio brindado en el AIJCh. Estará referido a servicios prestados directa o indirectamente por LAP o alguno de los contratistas o concesionarios por él autorizado.”* [El subrayado es nuestro]

3. En el numeral 1.3 del artículo 1° se precisa la referencia al Reglamento:

*“1.3 “Reglamento”: es el presente reglamento.”*

##### **Propuesta de LAP:**

**“1.4 “Reglamento”:** se refiere al presente reglamento.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Recomendamos aceptar la propuesta.

4. En el numeral 1.4 del artículo 1º se precisa la referencia al Reglamento General de la siguiente manera:

**“1.4 “Reglamento General”:** *es el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD/OSITRAN y publicado en el diario “El Peruano” el 23 de enero de 2004.*”

**Propuesta de LAP:**

**“1.5 “Reglamento General”:** se refiere al Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD/OSITRAN y publicado en el diario “El Peruano” el 23 de enero de 2004.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Recomendamos aceptar la propuesta.

5. En el artículo 1º no existe la referencia al REMA. LAP ha propuesta incluirla.

**Propuesta de LAP:**

**“1.6 REMA:** se refiere al Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** La propuesta es oportuna. Recomendamos aceptarla.

6. En el numeral 1.5 del artículo 1º se precisa la referencia a “Servicios” de la siguiente manera:

**“1.5 “Servicios”:** *son aquellos servicios públicos prestados en el Aeropuerto, sea por la propia Entidad Prestadora o a través de terceros.*”

**Propuesta de LAP:**

**“1.7 “Servicios”:** se refiere a aquellos servicios públicos prestados en el Aeropuerto, sea por la propia Entidad Prestadora o a través de terceros.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Recomendamos aceptar la propuesta.

7. En el numeral 1.6 del artículo 1º se precisa la referencia al “Tribunal de OSITRAN” de la siguiente manera:

**“1.6 “Tribunal de OSITRAN”:** *es el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.*”

**Propuesta de LAP:**

**“1.8 “Tribunal de OSITRAN”:** se refiere al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Recomendamos aceptar la propuesta.

8. Los numerales 1.7.1. y 1.7.2. del Reglamento señalan:

*“1.7.1 **Usuario Final:** es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por la 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.*

*1.7.2 **Usuario Intermedio:** es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad.”*

**Comentario:** Si bien LAP no ha propuesto la modificación de tales numerales; el Tribunal de Solución de Controversias nos ha propuesto que se incorporen algunas precisiones, que consideramos apropiadas, como a continuación se indican:

*“1.9.1 **Usuario Final:** es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por la Entidad Prestadora o Usuario Intermedio. Se considera Usuario Final a los pasajeros, embarcadores, consignatarios o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.*

*1.9.2 **Usuario Intermedio:** es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte aéreo de pasajeros y carga o vinculados a esta actividad.” [El subrayado es nuestro]*

9. El artículo 2º del Reglamento precisa los Objetivos del Reglamento de la siguiente manera:

**“2. OBJETIVOS**

*El presente Reglamento establece los procedimientos que deben desarrollarse para atender adecuadamente los reclamos efectuados por los Usuarios de los Servicios que presta la Entidad Prestadora, de conformidad con lo establecido en el Artículo 24º y siguientes del Reglamento General.”*

**Propuesta de LAP:**

**“2. OBJETIVO**

*El presente Reglamento establece los procedimientos que deben desarrollarse para atender adecuadamente los reclamos efectuados por los Usuarios de los Servicios prestados en el Aeropuerto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 24º y siguientes del Reglamento General.” [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** Los alcances de la modificación propuesta están en concordancia con la propuesta de definición de *reclamo*, razón por la cual consideramos que puede aceptarse.

10. En el artículo 3º se menciona la Base Legal del Reglamento:

**“3. BASE LEGAL**

*- Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción del Transporte Aéreo.*

*- Decreto Supremo Nº 010-2001-PCM, Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.*

*- Resolución de Consejo Directivo Nº 002-2004-CD/OSITRAN, Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.*

- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN que aprueba el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA).
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Código Procesal Civil.
- Ley General de Arbitraje.”

### **Propuesta de LAP:**

#### **“3. BASE LEGAL**

- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción del Transporte Aéreo.
- Decreto Supremo N° 010-2001-PCM, Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD/OSITRAN, Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN que aprueba el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA).
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Código Procesal Civil.
- Ley General de Arbitraje.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** La propuesta es oportuna, por lo cual recomendamos su aceptación. Sin embargo, también se debe corregir la errónea mención del REMA, con lo cual el artículo 3° debe quedar de la siguiente manera:

#### **“3. BASE LEGAL**

- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción del Transporte Aéreo.
- Decreto Supremo N° 010-2001-PCM, Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD/OSITRAN, Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN que aprueba el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA), modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 054-2005-CD-OSITRAN.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Código Procesal Civil.
- Ley General de Arbitraje.” [El subrayado es nuestro]

11. El artículo 5° del Reglamento precisa el “Objeto o Tipo de Reclamo” de la siguiente manera:

#### **“5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO**

*El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios a consecuencia de problemas originados en la prestación de los Servicios.*  
*Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son los siguientes:*

- a. *La facturación y el cobro de los Servicios 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. *La calidad y oportuna prestación de los Servicios que presta la Entidad Prestadora;*
- c. *Los daños o pérdidas en perjuicio del Usuario, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora;*

d. Reclamos de Usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.”

#### Propuesta de LAP:

##### **“5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO**

El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios a consecuencia de problemas originados en la prestación de los Servicios.

Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos relacionados con:

a. 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. La calidad y oportuna prestación de los Servicios que presta la Entidad Prestadora.

c. Los daños o pérdidas en perjuicio del Usuario, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.

d. Reclamos de Usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** La propuesta es oportuna, por lo que consideramos que debe aceptarse.

12. El artículo 6° del Reglamento precisa las Disposiciones Generales, como a continuación se indica:

“a. Lugar de presentación: El Usuario que se vea afectado por alguno de los problemas referidos en el numeral 5 podrá presentar su reclamo ante la mesa de partes de la Entidad Prestadora. Salvo que la ley disponga lo contrario, los reclamos no requerirán de la firma de abogado.”

#### Propuesta de LAP:

“a. Lugar de presentación: El Usuario que se vea afectado por alguno de los problemas referidos en el numeral 5 puede presentar su reclamo ante los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora.

Salvo que la ley disponga lo contrario, los reclamos no requerirán de la firma de abogado.

Excepcionalmente, el usuario puede presentar su reclamo a través de: carta, correo electrónico, fax o teléfono.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Si bien la propuesta de LAP en el sentido de presentar reclamos en los Módulos de Atención al Cliente es apropiada, consideramos que también debe mantenerse la disposición que permita presentar reclamos ante la Mesa de Partes, pues se trata de una obligación a cargo de la Entidad Prestadora, conforme a lo dispuesto por el artículo 28° del Reglamento General<sup>1</sup>. Lo que persigue el artículo 28° mencionado es que el usuario encuentre facilidades para presentar su reclamo ante la Entidad Prestadora, máxime si se tratasen de reclamos escritos.

---

<sup>1</sup> “**Artículo 28.- Mesa de Partes**

Las Entidades Prestadoras se encuentran obligadas a establecer una mesa de partes donde sus Usuarios puedan presentar sus escritos.

En el caso que la Entidad Prestadora cuente con diversas oficinas y dependencias de atención al público deberá garantizar la recepción de los reclamos en cada una de ellas.

Lo dispuesto en este artículo no impide a las Entidades Prestadoras o a OSITRAN adoptar mayores facilidades para la recepción de los escritos, siempre que se asegure un adecuado registro de los mismos.”

En relación a la propuesta de presentar reclamo a través de carta, correo electrónico, fax o teléfono; no se explica los criterios para considerarlos excepcionales. Sin perjuicio de ello, consideramos que no debería tratarse de mecanismos excepcionales sino de medios alternativos a elección del usuario reclamante; debiendo garantizarse, en estos casos, que la Entidad Prestadora entregue al usuario una constancia de recepción de su reclamo. Por ejemplo, el sello de recepción, en caso de carta; un correo de confirmación de recepción, en caso de reclamo mediante correo; un código de reclamo, en el caso de fax y/o teléfono.

En tal sentido, nuestra propuesta es la siguiente:

*“a. Lugar de presentación: El Usuario que se vea afectado por alguno de los problemas referidos en el numeral 5 puede presentar su reclamo ante la Mesa de Partes o los Módulos de Atención al Cliente de la Entidad Prestadora. Salvo que la ley disponga lo contrario, los reclamos no requerirán de la firma de abogado.*

*El usuario también puede presentar su reclamo a través de: carta, correo electrónico, fax o teléfono. Recibido el reclamo, la Entidad Prestadora entregará al Usuario una constancia de recepción como un mensaje electrónico de confirmación de recepción, un código de reclamo o cualquier otro medio que garantice al usuario la debida recepción de su reclamo. [El subrayado es nuestro]*

13. El literal b del artículo 6º del Reglamento precisa las condiciones para la presentación de poder:

*“b. Poder general y Poder especial: A efectos de lo establecido en el literal precedente, el Usuario podrá designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo. Salvo que se vaya a ejercer los actos referidos en el párrafo siguiente, dicho poder podrá ser general, bastando para ello, formalizar mediante carta poder simple.*

*Se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario de OSITRAN o ante Notario Público para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje.”*

#### **Propuesta de LAP:**

*“b. Poder general y Poder especial: A efectos de lo establecido en el literal precedente, el Usuario puede designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo. Salvo que se vaya a ejercer los actos referidos en el párrafo siguiente, dicho poder podrá ser general, bastando para ello, formalizar mediante carta poder simple.*

*Se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario de OSITRAN o ante Notario Público para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje.” [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** Recomendamos la aceptación de la propuesta.

14. El literal c del artículo 6º del Reglamento precisa los derechos y gastos del procedimiento:

*“c. Derechos y gastos del procedimiento: Los reclamos y los recursos presentados y/o interpuestos de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento no están sujetos al pago de ningún tipo.”*

#### **Propuesta de LAP:**

*“c. Derechos y gastos del procedimiento: Los reclamos y los recursos presentados y/o interpuestos de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento no están sujetos a la realización de ningún pago.” [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** Recomendamos la aceptación de la propuesta.

15. El literal d del artículo 6º del Reglamento precisa los pagos y condiciones del reclamo:

*“d. Pagos y condiciones del reclamo: No se condicionará la atención del reclamo al pago previo de los montos correspondientes al objeto del reclamo.”*

**Propuesta de LAP:**

*“d. Pagos y condiciones del reclamo: Si el reclamo estuviera relacionado con la facturación por algún Servicio prestado, la atención del reclamo no estará condicionada a la realización de ningún pago.” [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** No compartimos la propuesta de LAP porque se limita al reclamo sobre facturación de servicio. La obligación de atender el reclamo sin condicionarlo a la realización de ningún pago debe mantenerse para todo tipo de reclamo porque bien puede un reclamo por calidad del servicio involucrar el pago de un servicio; lo que no debería ser si se trata de un objeto de reclamo. En síntesis, debe mantenerse la redacción del Reglamento y no aceptarse la propuesta.

16. El literal e del artículo 6º del Reglamento precisa el acceso al expediente y expedición de copias:

*“e. Acceso al expediente y expedición de copias: Los Usuarios reclamantes tienen derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su reclamo, así como a tener acceso al expediente correspondiente. Asimismo, el Usuario reclamante podrá solicitar que se le expida copia simple de los documentos que forman parte del expediente del reclamo. Las copias estarán sujetas al pago de los gastos que correspondan a la expedición respectiva.”*

**Propuesta de LAP:**

*“e. Acceso al expediente y expedición de copias: El Usuario tiene derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su reclamo, así como a tener acceso al expediente correspondiente. Asimismo, el Usuario puede solicitar que se le expida copia fotostática simple de los documentos que forman parte del expediente del reclamo. La Entidad Prestadora expedirá las copias previo pago del costo de las mismas por parte del Usuario.” [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** La propuesta es oportuna; sin embargo, debe corregirse la redacción, omitiendo mencionar dos veces “del costo”.

17. El literal f del artículo 6º del Reglamento precisa la difusión del Reglamento:

*“f. Difusión: La Entidad Prestadora dará a conocer a los Usuarios la información correspondiente a los aspectos esenciales vinculados a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante carteles y/o afiches ubicados en áreas de acceso al público. Dicha información comprenderá el nombre de la dependencia encargada de resolver los reclamos, los plazos de trámite respectivo, los requisitos para presentar dichos reclamos, los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las*

resoluciones que se expidan, así como la referencia a que, en caso de apelación el expediente será elevado al Tribunal de OSITRAN, a efectos de que ésta última entidad proceda a resolver.”

### **Propuesta de LAP:**

*“f. Difusión: La Entidad Prestadora dará a conocer a los Usuarios la información correspondiente a los aspectos esenciales vinculados a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante carteles y/o afiches ubicados en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora. Dicha información comprenderá el nombre de la dependencia encargada de resolver los reclamos, los plazos de trámite respectivo, los requisitos para presentar dichos reclamos, los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan, así como la referencia a que, en caso de apelación el expediente será elevado al Tribunal de OSITRAN, a efectos de que ésta última entidad proceda a resolver.”* [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Compartimos la propuesta en el sentido de difundir la información en los Módulos de Atención al Cliente, mas no cuando se omite de dicha difusión a los lugares de acceso al público. En tal sentido, el artículo 31° del Reglamento General<sup>2</sup> busca difundir en mayor medida los derechos de los usuarios para interponer sus reclamos y los mecanismos para hacerlo. Nuestra propuesta es mantener la redacción original y complementarla con la propuesta por LAP:

*“f. Difusión: La Entidad Prestadora dará a conocer a los Usuarios la información correspondiente a los aspectos esenciales vinculados a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante carteles y/o afiches ubicados en áreas de acceso al público y en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora. Dicha información comprenderá el nombre de la dependencia encargada de resolver los reclamos, los plazos de trámite respectivo, los requisitos para presentar dichos reclamos, los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan, así como la referencia a que, en caso de apelación el expediente será elevado al Tribunal de OSITRAN, a efectos de que ésta última entidad proceda a resolver.”* [El subrayado es nuestro]

18. El literal g del artículo 6° del Reglamento precisa los plazos:

*“g. Plazos: A los plazos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia que aplica el Poder Judicial.”*

### **Propuesta de LAP:**

*“g. Plazos: A los plazos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia siguiendo criterios iguales a los aplicados por el Poder Judicial.”* [El subrayado es nuestro]

---

#### <sup>2</sup> “**Artículo 31.- Difusión**

Las Entidades Prestadoras deberán dar a conocer a sus Usuarios la información correspondiente a los procedimientos para la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante carteles o afiches ubicados en todas las oficinas y dependencias de atención al público de la respectiva Entidad.

Dicha información deberá incluir necesariamente, la dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos de sus Usuarios, los plazos del trámite, los requisitos para la presentación de los reclamos y los medios impugnatorios que se pueden interponer contra las resoluciones que se expidan y sus correspondientes requisitos.

El incumplimiento de esta disposición será sancionada de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.”

**Comentario:** Recomendamos la aceptación de la propuesta.

19. El artículo 7° del Reglamento establece la modalidad de presentación de reclamos:

**“ 7. MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

*Los Usuarios deberán presentar sus reclamos por escrito dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de que ocurra cualquiera de los hechos que pueden dar lugar al reclamo, pudiendo emplear para ello los formularios pre-impresos que serán puestos a disposición del público en la mesa de partes y en el módulo de atención al cliente de la Entidad Prestadora.*

*En todos los casos, el Usuario deberá cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 9 del presente Reglamento. Asimismo, el Usuario deberá acompañar una copia simple de su reclamo en calidad de cargo, la que será sellada por la Entidad Prestadora, con la indicación del día y hora de su presentación, el número de registro de su reclamo y el nombre del funcionario quien lo recibió.”*

**Propuesta de LAP:**

**“ 7. MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

*El Usuario debe presentar su reclamo por escrito dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a a partir de los hechos que pueden dar lugar al reclamo, pudiendo emplear para ello los formularios pre-impresos que serán puestos gratuitamente a disposición del público en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora.*

*En todos los casos, el Usuario debe cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 9 del presente Reglamento. Asimismo, el Usuario debe acompañar una copia simple de su reclamo en calidad de cargo, la misma que será sellada por la Entidad Prestadora, con la indicación del día y hora de su presentación, el número de registro de su reclamo y el nombre del representante de LAP que lo recibió.” [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** Debe aceptarse la propuesta, pero corrigiendo la mención que se hace al numeral 9 del Reglamento, denominado *Órgano Responsable*; la mención correcta es al numeral 10.1 denominado *Requisitos*.

20. El artículo 8° del Reglamento establece el Registro de Reclamos:

**“8. REGISTRO DE RECLAMOS**

*La Entidad Prestadora llevará un registro de reclamos en donde constarán todos los reclamos formulados, ordenados por fecha de presentación que se hayan interpuesto contra ella, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo.*

*La Entidad Prestadora conservará los expedientes correspondientes a reclamos formulados por los Usuarios hasta por un periodo de dos (2) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquél en que concluya el mismo en el ámbito de la Entidad Prestadora. En caso que OSITRAN solicite la remisión de dichos expedientes, la Entidad Prestadora deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro de un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la referida solicitud es recibida.”*

**Propuesta de LAP:**

**“8. REGISTRO DE RECLAMOS**

*La Entidad Prestadora llevará un registro de reclamos en donde constarán todos los reclamos formulados, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo.*

*La Entidad Prestadora conservará los expedientes correspondientes a reclamos formulados por los Usuarios hasta por un periodo de dos (2) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquél en que concluya el mismo en el ámbito de la Entidad Prestadora. En caso que OSITRAN solicite la remisión de dichos expedientes,*

*la Entidad Prestadora debe cumplir con remitir una (01) copia fotostática simple, dentro de un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la referida solicitud es recibida.” [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** Debe mantenerse el registro de la fecha de presentación del reclamo. Esto conforme a lo dispuesto en el artículo 32° del Reglamento General<sup>3</sup>, el mismo que obliga a que las Entidades Prestadoras lleven un Registro de Reclamos y Controversias en donde se anotará, entre otros, la fecha de ingreso del reclamo.

Asimismo, conforme los artículos 33° y 46° del Reglamento General<sup>4</sup>, la Entidad Prestadora remite el Expediente a OSITRAN. Allí no se hace mención a copias simples, por lo que consideramos que se debe enviar el original en todos los casos, salvo indicación de OSITRAN en contrario.

Por otro lado, el párrafo final establece el plazo de tres días hábiles. En concordancia con el numeral 1.1 del Reglamento, toda mención a días se refiere a días hábiles, por lo que se cae en redundancia.

En consecuencia, nuestra propuesta es:

**“8. REGISTRO DE RECLAMOS**

*La Entidad Prestadora llevará un registro de reclamos en donde constarán todos los reclamos formulados (indicando el nombre del usuario), su fecha de presentación, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo.*

*La Entidad Prestadora conservará los expedientes correspondientes a reclamos formulados por los Usuarios hasta por un periodo de dos (2) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquél en que concluya el mismo en el ámbito de la Entidad Prestadora. En caso que OSITRAN solicite la remisión de dichos expedientes, la Entidad Prestadora deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro de un plazo de tres (3) días contados a partir del día siguiente a la fecha en que la referida solicitud es recibida.”*

21. El artículo 9° del Reglamento señala:

**“9. ÓRGANO RESPONSABLE**

*El órgano responsable de conocer, analizar e investigar los reclamos interpuestos por los Usuarios es la Gerencia General de la Entidad Prestadora. Dicho órgano se*

---

<sup>3</sup> **“Artículo 32.- Registro de Reclamos y Controversias.**

Las Entidades Prestadoras están obligadas a llevar un Registro de Reclamos y Controversias por cada sede en donde se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del usuario que reclama, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo

La Entidad Prestadora está obligada a mostrar dicho Registro cuando OSITRAN se lo requiera.

El incumplimiento de estas obligaciones serán sancionadas por el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.”

<sup>4</sup> **“Artículo 33.- Conservación del expediente**

Las Entidades Prestadoras deberán conservar los expedientes de reclamos por un período de dos (2) años contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el mismo en el ámbito de la Entidad Prestadora. En caso que el OSITRAN solicite la remisión de expedientes de reclamos, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con dicho requerimiento, dentro de un plazo de tres (3) días de efectuado el mismo.”

**“Artículo 46.- Elevación del expediente de apelación.**

La Entidad Prestadora deberá elevar el expediente al Tribunal de OSITRAN en un plazo máximo de cinco (5) días contados desde la fecha de su presentación.

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

pronunciará sobre los reclamos, en calidad de primera instancia. Igualmente, en el caso que el Usuario presente un recurso de reconsideración, el órgano responsable de resolverlo será la Gerencia General de la Entidad Prestadora. En el caso que el Usuario presente un recurso de apelación, el órgano responsable de la Entidad Prestadora elevará el expediente al Tribunal de OSITRAN. Asimismo, en el caso que el Usuario interponga un recurso de queja, el órgano responsable de la Entidad Prestadora emitirá el informe técnico que solicite el Tribunal de OSITRAN. En todos los supuestos anteriores, se deberá cumplir con los plazos y formas establecidas en el presente Reglamento.”

#### **Propuesta de LAP:**

##### **“9. ÓRGANO RESPONSABLE**

El órgano responsable de conocer, analizar e investigar los reclamos interpuestos por los Usuarios es la Gerencia General de la Entidad Prestadora y/o representante designado por ésta. Dicho órgano se pronunciará sobre los reclamos, en calidad de primera instancia. Igualmente, en el caso que el Usuario presente un recurso de reconsideración, el órgano responsable de resolverlo será la Gerencia General de la Entidad Prestadora y/o representante designado por ésta. Si el Usuario presentase un recurso de apelación, el órgano responsable de la Entidad Prestadora elevará el expediente al Tribunal de OSITRAN. Si el Usuario interpusiese un recurso de queja, el órgano responsable de la Entidad Prestadora emitirá el informe técnico que solicite el Tribunal de OSITRAN. En todos los supuestos anteriores, se debe cumplir con los plazos y formas establecidas en el presente Reglamento.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Recomendamos aceptar la propuesta.

22. El artículo 10º del Reglamento señala el Procedimiento de Reclamo. Así su numeral 10.1 precisa los requisitos:

##### **“10.1 Requisitos:**

A efectos de presentar cualquier reclamo, el Usuario deberá dirigirlo a la Gerencia General de la Entidad Prestadora, expresando en forma breve, clara y precisa el objeto del reclamo y los hechos que lo sustentan, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a. Nombre y domicilio del Usuario reclamante;
- b. Identificación y precisión del reclamo (fundamentos);
- c. Firma o huella digital del Usuario reclamante o de su representante;
- d. Copia simple del documento de identidad del Usuario reclamante o de su representante, según corresponda;
- e. Copia simple del documento que acredite la representación, de ser el caso; y
- f. Medios probatorios que el Usuario reclamante considere pertinentes presentar a efectos de sustentar su reclamo.

Este último requisito es facultativo para el Usuario reclamante y, en consecuencia, el incumplimiento del mismo no podrá originar la declaración de inadmisibilidad y/o improcedencia del reclamo, salvo que dichos elementos sean sustanciales para evaluar el reclamo formulado.”

#### **Propuesta de LAP:**

##### **“10.1 Requisitos:**

El Usuario debe presentar su reclamo por escrito ante la Gerencia General y/o módulo de atención al cliente de la Entidad Prestadora, expresando en forma breve, clara y precisa el objeto del reclamo y los hechos que lo sustentan, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a. Nombre y domicilio del Usuario reclamante;
- b. Identificación y precisión del reclamo (fundamentos);
- c. Firma o huella digital del Usuario reclamante o de su representante;
- d. Medios probatorios que el Usuario reclamante considere pertinentes presentar a efectos de sustentar su reclamo.

*Este requisito es facultativo para el Usuario, por lo que su incumplimiento no generará la inadmisibilidad y/o improcedencia del reclamo, salvo que las medidas probatorias sean sustanciales para evaluar el reclamo formulado.” [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** La redacción propuesta para el primer párrafo del artículo podría generar confusión en el usuario, cuando señala que se debe presentar ante la Gerencia General y/o Módulo de Atención al Cliente. Entendemos que lo que se busca no es que el usuario se presente con su reclamo ante la Gerencia General sino que su reclamo escrito lo dirija a la Gerencia General pero que los presente ante los Módulos de Atención al Cliente o ante la Mesa de Partes (conforme a lo señalado en el comentario al literal a del artículo 6° del Reglamento).

Por otro lado, conforme al artículo 25° del Reglamento General<sup>5</sup> la Entidad Prestadora está facultada para solicitar o no copia de los documentos referidos en el literales d y e del numeral 10.1 bajo comentario. En tal sentido, la propuesta de LAP para omitir el requerimiento de presentación es aceptable.

En el último párrafo se debe corregir “*las medidas probatorias*” por “*los medios probatorios*”.

Nuestra propuesta es:

**“10.1 Requisitos:**

*El Usuario que decide presentar su reclamo por escrito debe dirigirlo a la Gerencia General y presentarlo en el Módulo de Atención al Cliente o en la Mesa de Partes de la Entidad Prestadora, expresando en forma breve, clara y precisa el objeto del reclamo y los hechos que lo sustentan, cumpliendo con los siguientes requisitos:*

- a. Nombre y domicilio del Usuario reclamante;*
- b. Identificación y precisión del reclamo (fundamentos);*
- c. Firma o huella digital del Usuario reclamante o de su representante;*

---

**<sup>5</sup> “Artículo 25.- Contenido del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.**

El Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios deberá contener como mínimo:

- a) La dependencia responsable de atender los reclamos.
- b) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser:
  1. El Nombre y domicilio del reclamante;
  2. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone;
  3. La Identificación y precisión del reclamo;
  4. Firma o huella digital del reclamante o de su representante;
  5. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante. Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento;
  6. Copia simple del documento que acredite la representación. Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento; y,
  7. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo. Este requisito es facultativo del reclamante.
- c) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que no deberá ser menor de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo.
- d) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.
- e) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de cinco (5) días.
- f) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición.”

d. Medios probatorios que el Usuario reclamante considere pertinentes presentar a efectos de sustentar su reclamo.

Este requisito es facultativo para el Usuario, por lo que su incumplimiento no generará la inadmisibilidad y/o improcedencia del reclamo, salvo que los medios probatorios sean sustanciales para evaluar el reclamo formulado.” [El subrayado es nuestro]

23. El numeral 10.2 de artículo 10° del Reglamento señala:

**“10.2 Tramitación de los reclamos:**

La Entidad Prestadora está obligada a recibir todos los reclamos que se le presenten, aun cuando no cumplieran con los requisitos establecidos en el numeral precedente, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente:

10.2.1 Inadmisibilidad: La Gerencia General de la Entidad Prestadora, o el funcionario que ésta expresamente designe, dentro de los tres (3) días de recibido el reclamo, deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el numeral precedente. 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, la Gerencia General de la Entidad Prestadora o el funcionario designado de la Entidad Prestadora, expedirá resolución declarando inadmisibile el reclamo y ordenando el archivo del mismo.

10.2.2 Improcedencia: La Gerencia General de la Entidad Prestadora, o el funcionario delegado por la Entidad Prestadora declarará improcedente el reclamo formulado en los siguientes casos:

- a. Cuando el Usuario reclamante carezca de interés y/o legitimidad para obrar;
- b. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo;
- c. Cuando el reclamo sea física o jurídicamente imposible;
- d. Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre tipificado dentro de los supuestos contemplados en el numeral 5 de este Reglamento.”

**Propuesta de LAP:**

**“10.2 Tramitación de los reclamos:**

La Entidad Prestadora debe recibir todos los reclamos que se le presenten, aun cuando no cumplieran con los requisitos establecidos en el numeral precedente, y se deberán ingresar al sistema de registro de la Entidad Prestadora y numerar el registro de acuerdo con la numeración asignada por el sistema. Se procederá de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente:

10.2.1 Inadmisibilidad: La Gerencia General de la Entidad Prestadora, o el representante que ésta designe, dentro de los tres (3) días de recibido el reclamo, debe evaluar si cumple con los requisitos señalados en el numeral precedente. Si el Usuario 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, la Gerencia General de la Entidad Prestadora o el representante designado por ésta, expedirá una carta de respuesta declarando inadmisibile el reclamo y ordenando el archivo del mismo.

10.2.2 Improcedencia: La Gerencia General de la Entidad Prestadora, o el representante que ésta designe declarará improcedente el reclamo cuando:

- a. El Usuario carezca de interés y/o legitimidad para obrar.
- b. No exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo.
- c. El reclamo sea física o jurídicamente imposible.
- d. El reclamo no se encuentre tipificado dentro de los supuestos contemplados en el numeral 5 de este Reglamento.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** La forma que adopte la respuesta al reclamo puede ser la de una carta de respuesta, siempre que la misma contenga las partes de una resolución, donde se exprese de manera motivada las razones de la decisión que adopte la Entidad Prestadora. Además en dicha carta deberá

indicarse que el usuario tiene derecho a impugnarla, indicando también el plazo para el efecto. La propuesta es razonable.

24. El numeral 10.3 de artículo 10 del Reglamento señala:

**“10.3 Plazo máximo de resolución de los reclamos:**

*La Entidad Prestadora deberá resolver los reclamos de los Usuarios en un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la presentación de los mismos o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados por la Entidad Prestadora de conformidad con lo establecido en el numeral 10.2.1.*

*Las resoluciones expedidas por la Entidad Prestadora deberán ser fundamentadas y suscritas por el Gerente General de la Entidad Prestadora, o por el funcionario designado por la Entidad Prestadora, con indicación y valoración expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustentan su decisión y de las normas legales aplicables al caso.*

*En caso que la Entidad Prestadora no emitiera resolución 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.*

*La Entidad Prestadora tendrá un plazo máximo de cinco (5) días a fin de cumplir con su resolución.”*

**Propuesta de LAP:**

**“10.3 Plazo máximo de resolución de los reclamos:**

*La Entidad Prestadora debe resolver los reclamos en un plazo máximo de treinta (30) días contados desde la presentación de los mismos o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados por la Entidad Prestadora de conformidad con lo establecido en el numeral 10.2.1.*

*Las cartas de respuesta expedidas por la Entidad Prestadora deben ser fundamentadas y suscritas por el Gerente General de la Entidad Prestadora, o por el representante que ésta designe, con indicación y valoración expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustentan su decisión y de las normas legales aplicables al caso.*

*En caso que la Entidad Prestadora no emitiera una carta de respuesta en un plazo máximo de treinta (30) días, se aplicará el ‘silencio administrativo positivo’, y, en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.*

*La Entidad Prestadora tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para cumplir con lo establecido en la carta de respuesta.” [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** Nos remitimos al comentario realizado en el numeral anterior de este Informe. La propuesta es aceptable.

25. El numeral 10.4 de artículo 10º del Reglamento señala:

**“10.4 Medios Impugnatorios:**

*Contra la resolución expresa de la Entidad Prestadora expedida de conformidad con lo dispuesto en este numeral 10, el Usuario podrá interponer, dentro de un plazo no mayor a los quince (15) días contados a partir de la fecha en que dicha resolución le es notificada, los siguientes medios impugnatorios:*

*a. Recurso de Reconsideración: Este recurso se interpondrá ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora, debiendo necesariamente sustentarse en nueva prueba.*

*Este medio impugnatorio es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación;*

*En caso que el Usuario interponga recurso de reconsideración, la Gerencia General de la Entidad Prestadora deberá pronunciarse dentro del plazo máximo de treinta (30) días contados desde la presentación del mismo.*

*b. Recurso de Apelación: Este recurso se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente valoración y/o interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la Gerencia General de la Entidad Prestadora que expidió la resolución para que eleve lo actuado al Tribunal de OSITRAN, de conformidad con lo establecido en el Reglamento General.*

En caso que el Usuario interponga recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente al Tribunal de OSITRAN en un plazo no mayor de cinco (5) días contados desde la fecha de su presentación.”

#### **Propuesta de LAP:**

##### **“10.4 Medios Impugnatorios:**

Contra lo resuelto en la carta de respuesta de la Entidad Prestadora, el Usuario podrá interponer, dentro de un plazo no mayor a los quince (15) días contados a partir de la fecha en que la carta de respuesta le fuera notificada, los siguientes medios impugnatorios:

a. Recurso de Reconsideración: Se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora, y debe sustentarse en nueva prueba.

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

Si el Usuario interpone recurso de reconsideración, la Gerencia General de la Entidad Prestadora y/o representante que ésta designe debe pronunciarse dentro del plazo máximo de treinta (30) días contados desde su presentación.

b. Recurso de Apelación: Procede contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración, y se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución.

Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente al Tribunal de OSITRAN en un plazo no mayor de cinco (5) días contados desde la fecha de su presentación.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** El literal b termina mencionando a “la resolución”, cuando debiera hacerlo respecto a “la carta de respuesta”, conforme a la propuesta realizada por LAP. Debe corregirse la redacción.

26. El numeral 10.5 de artículo 10º del Reglamento señala:

##### **“10.5 Declaración de inadmisibilidad o improcedencia de los medios impugnatorios interpuestos:**

El medio impugnatorio interpuesto será declarado inadmisibile o improcedente por la Entidad Prestadora, según corresponda, cuando no cumpla con lo siguiente:

a. Interposición del recurso correspondiente dentro del plazo de quince (15) días contados a partir de la notificación a que se refiere el primer párrafo del numeral 10.4;

b. Presentación por escrito;

c. Interposición del recurso contra resolución que ponga fin a la primera instancia;

d. Dirigir el recurso a la Gerencia General de la Entidad Prestadora que expidió la resolución que se impugna;

e. Debida fundamentación o sustento; o

f. En caso de recurso de reconsideración, cuando la sustentación del recurso se base en una nueva prueba.”

#### **Propuesta de LAP:**

##### **“10.5 Requisitos para la Admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios interpuestos:**

a. Interposición del recurso correspondiente dentro del plazo de quince (15) días contados a partir de la notificación a que se refiere el primer párrafo del numeral 10.4;

b. Presentación por escrito;

c. Interposición del recurso contra resolución que ponga fin a la primera instancia;

d. Dirigir el recurso a la Gerencia General de la Entidad Prestadora que expidió la resolución que se impugna;

e. Debida fundamentación o sustento; o

f. En caso de recurso de reconsideración, cuando la sustentación del recurso se base en una nueva prueba.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Recomendamos aceptar la propuesta.

27. El numeral 10.6 de artículo 10 del Reglamento señala:

**“10.6 Queja:**

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

- a. Cuando haya infracción a los plazos establecidos en este Reglamento que supongan una paralización o retraso injustificado del procedimiento;*
- b. Cuando la Entidad Prestadora deniegue injustificadamente la concesión del recurso de reconsideración; y*
- c. Cuando se concedan el recurso de reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.”*

**Propuesta de LAP:**

**“10.6 Queja:**

*En cualquier estado del procedimiento, el Usuario podrá recurrir en queja ante el Tribunal de OSITRAN, contra los defectos de tramitación cuando:*

- a. Haya infracción a los plazos establecidos en este Reglamento que supongan una paralización o retraso injustificado del procedimiento;*
- b. La Entidad Prestadora deniegue injustificadamente la concesión del recurso de reconsideración; y*
- c. Se concedan los recursos de reconsideración y/o apelación en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.” [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** Conforme al artículo 74° del Reglamento General<sup>6</sup>, la queja procede contra los defectos de tramitación y en especial contra los tres supuestos mencionados en la propuesta. Es decir, la queja no se restringe a los tres literales sino que abarca cualquier otro defecto de tramitación. La propuesta de LAP es restrictiva a los tres supuestos.

La redacción que proponemos es:

**“10.6 Queja:**

*En cualquier estado del procedimiento, el Usuario podrá recurrir en queja ante el Tribunal de OSITRAN, contra los defectos de tramitación, y en especial cuando:*

- a. Haya infracción a los plazos establecidos en este Reglamento que supongan una paralización o retraso injustificado del procedimiento;*
- b. La Entidad Prestadora deniegue injustificadamente la concesión del recurso de reconsideración; y*
- c. Se concedan los recursos de reconsideración y/o apelación en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.” [El subrayado es nuestro]*

28. El artículo 11° del Reglamento señala:

**“11. NOTIFICACIONES**

---

<sup>6</sup> “**Artículo 74.- 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 de los recursos de apelación y/o reconsideración;

y,

- c) Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.”

11.1 La Gerencia General de la Entidad Prestadora establecerá un sistema de notificaciones de las resoluciones que expida a través de un servicio de mensajería apropiado que verifique su entrega.

Asimismo, sólo en los casos en que el reclamante haya fijado domicilio en el extranjero, será admisible la notificación por correo certificado.

11.2 Las Resoluciones deberán ser notificadas en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) días contados desde la fecha de expedición. Dicha notificación se efectuará a la misma dirección que el Usuario hubiere señalado expresamente en el escrito de su reclamo o aquel nuevo domicilio cuya variación haya sido debidamente comunicada a la Entidad Prestadora.

11.3 Los cargos de recepción deberán consignar los siguientes datos:

- a. El número de resolución notificada;
- b. El domicilio en el que la resolución fue notificada;
- c. La fecha de entrega;
- d. El nombre, número de documento de identidad y firma de la persona que recibe la notificación.

En los casos que sea una persona distinta al Usuario la que recibe la notificación se debe consignar además la relación que tiene con el Usuario.

11.4 En los casos en que la persona que recibe el documento se niegue a firmar o a brindar la información requerida o no se encuentra a ninguna persona a la que pueda dejarse la resolución, se procederá a cursarla por conducto notarial.”

## Propuesta de LAP:

### “11. NOTIFICACIONES

11.1 La Gerencia General de la Entidad Prestadora establecerá un sistema de notificaciones de las cartas de respuesta que expida a través de un servicio de mensajería apropiado que verifique su entrega.

Asimismo, sólo en los casos en que el reclamante haya fijado domicilio en el extranjero, será admisible la notificación por correo postal.

11.2 Las cartas de respuesta deben ser notificadas en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) días contados desde la fecha de expedición. Dicha notificación se efectuará a la misma dirección que el Usuario hubiere señalado expresamente en el escrito de su reclamo o aquel nuevo domicilio cuya variación haya sido debidamente comunicada a la Entidad Prestadora.

11.3 Los cargos de recepción deberán consignar los siguientes datos:

- a. El número de resolución notificada;
- b. El domicilio en el que la carta de respuesta fue notificada;
- c. La fecha de entrega;
- d. El nombre, número de documento de identidad y firma de la persona que recibe la notificación.

1.1.4 En el caso de que el servicio de mensajería no encontrase a ninguna persona en el domicilio señalado por el Usuario, regresará el día útil siguiente. Si en dicha fecha volviese a suceder lo mismo, el servicio de mensajería dejará la notificación bajo la puerta, y consignará tal hecho en el cargo de notificación.

1.1.5 En los casos en que la carta de respuesta sea enviada a través de correo electrónico, se deberá adjuntar una (01) copia del correo electrónico.” [El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Para el caso de usuarios extranjeros además del correo postal se debe mantener como alternativa el correo certificado. Esta es la orientación que sigue el artículo 20° de la Ley N° 27444.

Corregir la redacción del literal a, sobre “resolución” por “carta de respuesta”.

Por otro lado, para dotar de mayor seguridad sobre la imposibilidad de notificar personalmente, el servicio de mensajería además de dejar la notificación bajo la puerta y consignar esta situación en el cargo de notificación, deberá indicar en el mismo las características del domicilio.

Asimismo, debe indicarse que la notificación por correo electrónico o facsímil será posible siempre que el usuario lo haya autorizado de manera expresa; lo que no enerva a la Entidad Prestadora de notificar adicionalmente por escrito la Carta de Respuesta; esto conforme a la Ley N° 27444<sup>7</sup>.

En tal sentido, nuestra propuesta es:

**“11. NOTIFICACIONES**

*11.1 La Gerencia General de la Entidad Prestadora establecerá un sistema de notificaciones de las cartas de respuesta que expida a través de un servicio de mensajería apropiado que verifique su entrega.*

*Asimismo, sólo en los casos en que el reclamante haya fijado domicilio en el extranjero, será admisible la notificación por correo postal o certificado.*

*11.2 Las cartas de respuesta deben ser notificadas en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) días contados desde la fecha de expedición. Dicha notificación se efectuará a la misma dirección que el Usuario hubiere señalado expresamente en el escrito de su reclamo o aquel nuevo domicilio cuya variación haya sido debidamente comunicada a la Entidad Prestadora.*

*11.3 Los cargos de recepción deberán consignar los siguientes datos:*

*a. El número de carta de respuesta notificada;*

*b. El domicilio en el que la carta de respuesta fue notificada;*

*c. La fecha de entrega;*

*d. El nombre, número de documento de identidad y firma de la persona que recibe la notificación.*

*1.1.4 En el caso de que el servicio de mensajería no encontrase a ninguna persona en el domicilio señalado por el Usuario, regresará el día útil siguiente. Si en dicha fecha volviese a suceder lo mismo, el servicio de mensajería dejará la notificación bajo la puerta, y consignará tal hecho en el cargo de notificación, indicando también las características del domicilio.*

*1.1.5 Cuando, por solicitud expresa del usuario, la carta de respuesta sea enviada a través de correo electrónico o facsímil, se deberá adjuntar una (01) copia del correo electrónico o de la constancia de envío de facsímil a la notificación escrita. [El subrayado es nuestro]*

29. El artículo 12° del Reglamento señala:

**“12. CONCILIACIÓN, TRANSACCIÓN Y/O ARBITRAJE**

*En cualquier estado del procedimiento, el Usuario reclamante y la Entidad Prestadora podrán conciliar sus conflictos de intereses, llevar a cabo una transacción y/o someter la controversia originada al fuero arbitral, siempre que las partes lo acuerden y OSITRAN no haya expedido resolución en segunda instancia.”*

**Propuesta de LAP:**

**“12. CONCILIACIÓN, TRANSACCIÓN Y/O ARBITRAJE**

*En cualquier estado del procedimiento, el Usuario y la Entidad Prestadora podrán conciliar sus conflictos de intereses, llevar a cabo una transacción y/o someter la controversia originada al fuero arbitral, siempre y cuando las partes estén de acuerdo y OSITRAN no haya expedido resolución en segunda instancia.” [El subrayado es nuestro]*

---

<sup>7</sup> “123.3 Cuando se emplean medios de transmisión de datos a distancia, debe presentarse físicamente dentro del tercer día el escrito o la resolución respectiva, con cuyo cumplimiento se le entenderá recibido en la fecha de envío del correo electrónico o facsímil.”

“20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax, correo electrónico; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.”

**Comentario:** Recomendamos aceptar la propuesta.

30. El artículo 13° del Reglamento señala:

**“13. VIGENCIA Y MODIFICACIONES**

*El procedimiento establecido a través de este Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por OSITRAN y podrá ser modificado y/o ampliado por la Entidad Prestadora, previa autorización de OSITRAN.”*

**Propuesta de LAP:**

**“13. VIGENCIA Y MODIFICACIONES**

*El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por OSITRAN y podrá ser modificado y/o ampliado por la Entidad Prestadora, previa autorización de OSITRAN.” [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** Recomendamos aceptar la propuesta.

**V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

1. Esta Gerencia ha realizado observaciones a la propuesta de modificación del Reglamento presentada por LAP.
2. Recomendamos que la Gerencia General remita nuestras observaciones a LAP a fin de que modifique su propuesta, antes de que OSITRAN apruebe la modificación al Reglamento, para lo cual adjuntamos proyecto de oficio.

Atentamente,

**FELIX VASI ZEVALLOS**  
Gerente de Asesoría Legal

**Adj.: Proyecto de Oficio de GG**

ST/gsg  
REG-SAL-GAL-06-