

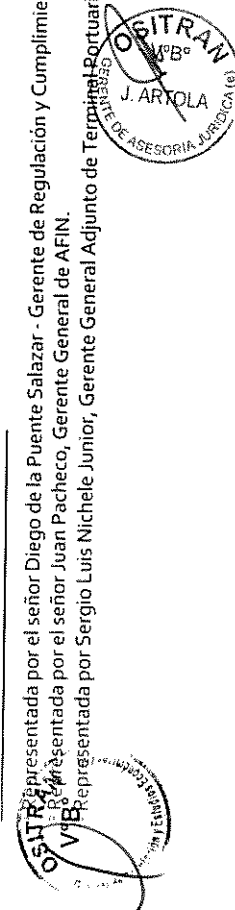
MATRIZ DE COMENTARIOS

Proyecto de Reglamento de Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público

(La numeración de los artículos, luego de la revisión e implementación de los comentarios, se ha modificado. Por ello, en la segunda columna de la tabla se considera la numeración que se otorgará a cada disposición en la versión final del Proyecto de Reglamento)

Incorporación de disposición expresa que derogue la reglamentación en materia de usuarios que se encuentran vigente. Se acoge comentario	
1. APM Terminals Callao S.A. ¹ y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN ²	Señala que, de acuerdo a la parte considerativa del Proyecto de Reglamento, se indica que el mismo se propone con la finalidad de contar con un único Reglamento de Usuarios, aplicable para las infraestructuras a cargo de OSITRAN. Sin embargo, el Proyecto de Reglamento no contiene disposición alguna que establezca la derogación de los reglamentos aprobados por las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN y 004-2012-CD-OSITRAN (Reglamentos de usuarios de terminales portuarios y aeroportuarios; y de Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, respectivamente). A efectos de evitar confusiones, se recomienda incluir en el reglamento propuesto una disposición derogatoria final por la que expresamente se deroguen los reglamentos aprobados por las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN y 004-2012-CD-OSITRAN.
Imposición de cargas de forma generalizada a las entidades prestadoras	
2. Terminal Portuario Paracas S.A. ³	No se acoge comentario De la revisión comparativa del RUTAP y RUIVF frente al contenido del Proyecto de Reglamento no se advierte la existencia de disposiciones que determinen la creación de cargas adicionales conforme al tipo de infraestructura que deban asumir las entidades prestadoras a cargo de la infraestructura portuaria. Asimismo, el administrado no ha precisado cuales serían aquellas disposiciones objeto de su comentario. Cabe indicar que, si bien las disposiciones contenidas en el Proyecto de Reglamento son de alcance a todos los usuarios y entidades prestadoras de manera general, se considerará la existencia de situaciones objetivas, basadas en la naturaleza de cada una de las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP) y los servicios que se ofrecen. Estas

OSITRAN VIB
Representada por el señor Diego de la Puente Salazar - Gerente de Regulación y Cumplimiento.
Representada por el señor Juan Pacheco, Gerente General de AFIN.
Representada por Sergio Luis Nichele Junior, Gerente General Adjunto de Terminal Portuario Paracas S.A.



	situaciones serán evaluadas por el OSITRAN en cada caso concreto, en el marco de las acciones de supervisión y fiscalización a su cargo.
3. Ferrocarril Transandino S.A.⁴ Señalan que debe establecerse que el Contrato de Concesión debe primar sobre cualquier obligación establecida en el Proyecto de Reglamento.	Supletoriedad del Proyecto de Reglamento No se acoge comentario Considerando la existencia de contratos de concesión que contienen diferentes obligaciones para las entidades prestadoras, el Proyecto de Reglamento representa un marco general y, conforme a lo establecido en el artículo 4, su aplicación deberá ser analizada en concordancia con cada contrato de concesión, disposiciones emitidas por el OSITRAN y normativa correspondiente, en lo que resulte pertinente. Por tanto, no corresponde realizar la precisión solicitada. Sin perjuicio de lo antes indicado, se ha procedido a realizar una revisión integral del Proyecto a fin de verificar que las disposiciones que contiene no se encuentren ya incluidas en otros documentos normativos o en los respectivos contratos de concesión o que se remitan a otros artículos del propio Reglamento, a fin de evitar duplicidad normativa. En ese sentido, se ha retirado toda referencia o remisión a derechos u obligaciones establecidos en otra normativa, así como toda referencia a derecho u obligación específica para una determinada Entidad Prestadora en virtud de su Contrato de Concesión, a fin de mantener solo aquellas disposiciones relacionadas con la regulación propia de un Reglamento de Usuarios, por lo que, como consecuencia de ello, se ha reordenado los artículos del proyecto de Reglamento. Asimismo, es necesario precisar que dichos ajustes no afectan el contenido esencial del proyecto de Reglamento que fuera pre publicado en el Diario Oficial El Peruano el 28 de mayo de 2016, sino por el contrario, le da mayor simplicidad y claridad para una mejor aplicación tanto para los usuarios y Entidades Prestadoras como para el propio OSITRAN.
4. Intersur Concesiones S.A. (IRSA SUR TRAMO 4)⁵ El representante de la Entidad Prestadora cuestionó el Proyecto de Reglamento, de acuerdo a la siguiente alegación: "el presente Reglamento va a generar un impacto económico fuerte en los contratos y su implantación implicaría modificaciones al contrato, debido a que lo referido al libro de reclamaciones está señalado en los contratos. Cómo se piensa mitigar los impactos, porque no podrá ser implementado de forma inmediata."	Posibilidad de impacto económico y modificación de contratos, en lo referido al Libro de Reclamaciones No se acoge comentario Los contratos de concesión se rigen por las leyes y disposiciones aplicables, las cuales son de observancia obligatoria para las partes. En lo referido al Libro de Reclamaciones mencionado en el comentario bajo análisis, la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor –CPDC establece lo siguiente:



⁴ Representada por la señorita Gabriela Salazar (Servicios Legales Regulatorios).
⁵ Representada por el señor Alberto Ravaglia (Gerente General) y el señor Israel Tarco.



"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo."

Por su parte, el artículo 150 del citado Código señala:

"Artículo 150.- Libro de Reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo."

Asimismo, el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone lo siguiente:

"Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo

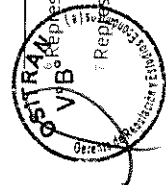
1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora."

De la lectura de lo anterior se desprende que la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, llamado Libro de Reclamos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, deriva de una norma con rango de ley, como es el CPDC, promulgada en el año 2010. En esa línea, el Proyecto de Reglamento replica las citadas disposiciones al considerar dicho libro como mecanismo para la interposición de reclamos ante la Entidad Prestadora. Por tanto, no se genera costos adicionales al tratarse de una obligación existente de forma previa al Proyecto de Reglamento.

Artículo 2: Alcances



5. Ferrovías Central Andina S.A.⁶ La representante de la Entidad Prestadora señaló lo siguiente: "creo que no es posible de regular en forma general infraestructuras de características tan distintas. En el caso de ferrocarril sinceramente no he hecho una observación puntual, porque la mayoría de condiciones que se establecen en el reglamento no podrían ser aplicables. En nuestro caso somos administradores de la vía férrea y nuestros usuarios son los operadores ferroviarios. En la infraestructura del Ferrocarril del Centro actualmente tenemos solo un operador ferroviario que es el Ferrocarril Central Andino la cual es una empresa vinculada de acuerdo a lo establecido, por lo que por la naturaleza misma del usuario o quienes podrían acceder a la vía no se aplica. Nos regula el contrato de concesión y lo competente a OSITRAN en lo referente a la vía férrea. Me parece importante que en algún momento se pueda considerar de acuerdo a todas las opiniones de las infraestructuras involucradas, tener en cuenta esa diferencia y quizás poder hacer algo un poco más específico."	Se acoge parcialmente comentario Considerando el comentario efectuado, se procede a introducir la siguiente precisión en el segundo párrafo del artículo 2 del Proyecto de Reglamento: "Artículo 2.- Alcances El presente Reglamento será de obligatorio cumplimiento para aplicable en cada uno de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras reguladas y supervisadas dentro de las infraestructuras de transporte de uso público portuarias, aeroportuarias, viales de la red vial, ferroviarias de la red ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, que se encuentran bajo la competencia del OSITRAN, y para los Usuarios - Intermedios y Finales de las mencionadas infraestructuras, salvo disposición expresa en contrario. de conformidad con los respectivos contratos de concesión y la normatividad vigente. En Para el caso específico de las infraestructuras viales y ferroviarias los tramos viales y ferroviarios, con excepción del Sistema de Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, no se aplica para el transporte de carga y pasajeros (...)"
6. Ferrocarril Transandino S.A. Señalan que se entiende que el Concesionario y los Operadores Ferroviarios no se encuentran dentro del alcance de las obligaciones señaladas de este reglamento, en relación al servicio de transporte ferroviario de carga y pasajeros.	Se acoge el comentario Con relación a lo señalado, debe indicarse que el segundo párrafo del artículo 2 del Proyecto de Reglamento precisa que las disposiciones contenidas en él no resultan aplicables para el transporte de carga y de pasajeros que se realiza a través de los tramos ferroviarios, con lo cual queda claramente delimitada su aplicación, tal y como se observa en la respuesta al Comentario N° 5.
7. Lima Airport Partners S.A.⁷ y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Refieren que el último párrafo del este artículo indica que el Reglamento no resulta aplicable a las relaciones de acceso a la infraestructura de transporte de uso público regulada por el Reglamento Marco de Acceso - REMA y el Reglamento de Acceso-REA de las Entidades Prestadoras. Siendo así, sostienen que no resulta adecuado que el Reglamento incluya alguna disposición sobre dicho tema en diferentes partes del Reglamento, pues no guarda coherencia con lo establecido en el mismo alcance de la norma.	Se acoge parcialmente el comentario El Proyecto de Reglamento es una norma sustantiva, en tanto establece los derechos y deberes de los usuarios y de las entidades prestadoras, en lo referido al uso de las distintas infraestructuras de transporte. En ese sentido, los aspectos vinculados a los procedimientos para el ejercicio y defensa de tales derechos se encuentran recogidos en reglamentos especializados, como por ejemplo el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público-REMA, por el cual se hace posible el cumplimiento de la obligación impuesta a las Entidades Prestadoras de otorgar el acceso a facilidades esenciales a los usuarios intermedios, en caso estos cumplan con los requisitos establecidos para tal fin, o el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias que define el procedimiento para el ejercicio del derecho a reclamar que se otorga a los usuarios intermedios y finales.



Representada por la señorita Luisa García (Jefe de Regulación).

Representada por la señora Milagros Montes Morote, Gerente de Regulación.



Por ello, consideran que corresponde retirar del Reglamento –entre otros- las disposiciones contenidas en el artículo 3, numerales 1 y 10, artículo 8 literal e), artículo 15 literal d), artículo 20. 8. Lima Airport Partners S.A. Respecto de los alcances, la representante de la Entidad Prestadora manifestó lo siguiente: "En el último párrafo que se ha propuesto como artículo señala "no resulta aplicable a las relaciones de acceso a las infraestructuras de transporte de uso público antes mencionadas, las cuales se regularán por el Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN, el Reglamento de Acceso de la respectiva Entidad Prestadora". En ese sentido si ustedes mismo ven que dentro del alcance no le es aplicable este reglamento no le veo el sentido que se repitan regulaciones de estos reglamentos en algunos artículos de este proyecto haciendo referencia a facilidades esenciales, etc."	En el caso específico de las relaciones de acceso a las infraestructuras de transporte, el artículo 4 del REMA dispone lo siguiente: "Artículo 4.- Objeto. El presente Reglamento establece las reglas y procedimientos aplicables al derecho de Acceso a las Facilidades Esenciales, y establece los criterios técnicos, económicos y legales, así como los procedimientos a los cuales deberán sujetarse: a) Los Contratos de Acceso, incluida su forma y mecanismo de celebración; y, b) Los Mandatos de Acceso y demás pronunciamientos que emite OSITRAN sobre el Acceso a la Facilidad Esencial." En atención a ello, el artículo 2 del Proyecto de Reglamento reitera la aplicación del REMA en lo referido al procedimiento y reglas para el ejercicio del derecho de acceso y la obligación de las Entidades Prestadoras de brindarlo a los usuarios que cumplan con los requisitos para ello. Sin perjuicio de lo anterior, con la finalidad de evitar confusiones o interpretaciones incorrectas del presente Proyecto de Reglamento, se procede a: a. Modificar el artículo 2, último párrafo, de acuerdo al siguiente detalle: "Artículo 2.- Alcances (...)" Finalmente, no resulta aplicable a los procedimientos para las relaciones de el acceso a las infraestructuras de transporte de uso público antes mencionadas, las cuales se regularán por el REMA, el Reglamento de Acceso de la respectiva Entidad Prestadora, así como por los contratos o mandatos de acceso correspondientes." b. Modificar el artículo 3, numeral 1 y 10. Se indicará la remisión directa de la definición del concepto Cargo y Facilidades Esenciales a lo establecido en el REMA. "Artículo 3.- Definiciones: 1. Cargo.- Referido al cargo de acceso cuya definición se encuentra regulada en el REMA.-Es la contraprestación monetaria que cualquier operador de servicios competitivos está obligado a pagar por utilizar las Facilidades Esenciales, sin importar la denominación que se le otorgue, de acuerdo a la forma o modalidad que corresponda al tipo contractual que haya adoptado el contrato de acceso. (...)" 10. Facilidades Esenciales.- Aquella instalación o infraestructura de transporte de uso público o parte de ella que cumple con las siguientes condiciones señaladas en el REMA. +a)-es administrada o controlada por un único o limitado número de Entidades Prestadoras; b)-no es eficiente que sea duplicada o sustituida; y c)-el acceso a esta es indispensable para que
--	---



<i>los Usuarios Intermedios realicen las actividades necesarias para completar la cadena logística de transporte de carga o pasajeros en una relación origen-destino.</i> c. Retirar el artículo 20 del Proyecto de Reglamento, por el cual se establecía que las entidades prestadoras se encuentran obligadas a otorgar el acceso a las facilidades esenciales. Ello, en la medida que dicha disposición se encuentra referida a una materia desarrollada en otra normativa (REMA). d. Mantener las disposiciones contenidas en los literales e) de los artículos 8 y 15 del Proyecto de Reglamento, en la medida que la misma solo tiene carácter enunciativo y remite a la normativa aplicable para el caso particular.	
Artículo 3. Definiciones	
9. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Sostienen que debe incluirse definiciones de penalidades, recargos, servicios no obligatorios y Libro de Sugerencias.	No se acoge comentario No corresponde incluir en el Proyecto de Reglamento una definición del concepto "Penalidades", en la medida que estas no son objeto de la presente reglamentación. Sin perjuicio de ello, a efectos de evitar confusión con las penalidades establecidas en el marco de los contratos de concesión, se elimina este término del artículo 10 del Proyecto de Reglamento (ver modificación en la respuesta a los Comentarios N° 44 y 45). En lo referido a los conceptos de "Recargo", "Servicios No Obligatorios" y "Libro de Sugerencias", no corresponde incluir dichas definiciones en el Proyecto de Reglamento, atendiendo a la naturaleza del mismo y a que dichos conceptos son incluidos en los contratos de concesión, disposiciones del OSITRAN y/o normativa correspondiente, siendo aplicados en el marco de dichos documentos.
10. Terminal Internacional del Sur S.A.⁸ Se sugiere incluir en este artículo la definición de PRECIO.	No se acoge comentario El artículo 9, del Proyecto de Reglamento contiene una definición de precio, de acuerdo a lo siguiente: "Artículo 9.- Derecho a la contraprestación <i>Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los Usuarios por brindarles servicios derivados de la explotación de las ITUP, de acuerdo a:</i> (...) <i>Los precios determinados libremente por las propias Entidades Prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia."</i>



Representada por el señor Jaime Noel Rubini.



11. Terminar Internacional del Sur S.A

Sugieren la siguiente redacción para el numeral 7:

"7. Denuncia: Toda comunicación formal y debidamente sustentada, por una persona natural o jurídica, en razón a la ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones contenidas en el contrato de concesión o en la normativa vigente, que son fiscalizables por el OSITRAN y que se encuentra a cargo de la Entidad prestadora".

12. Lima Airport Partners S.A.

Señalan que para evitar casos de temeridad procesal, y la inversión indebida en recursos de tiempo y humanos, toda denuncia debe estar sustentada.

En ese sentido, sostienen que la definición de denuncia debería incluir que la misma debe contener información que justifique el inicio de la investigación (debido sustento), puesto que, tal y como se encuentra descrita la definición de denuncia en el Proyecto, permite que cualquier alegación, carente de todo sustento, sea tramitada; lo cual implica –como ha venido sucediendo– que OSITRAN solicite información a la Entidad Prestadora y sus respectivos descargos para decidir si le recomienda o no a la Jefatura de Fiscalización el inicio de un PAS.

Señalan que lo anterior supone un uso inadecuado de recursos del Estado, toda vez que –a través del Regulador– dirigirá los mismos para tramitar denuncias que no merecen ser atendidas y/o se le trasladará a la Entidad Prestadora la carga de la prueba –que en principio le corresponde al denunciante– de tener que demostrar su falta de responsabilidad administrativa mediante la presentación de descargos, generándole un uso ineficiente de recursos que deberían estar dirigidos a gestionar adecuadamente la ITUP.

Por lo indicado, proponen la siguiente precisión a la definición de denuncia:

"7. Denuncia: Toda comunicación formulada y sustentada, por una persona (...). Dicha comunicación debe contener suficiente información que le permita al Regulador dar inicio a las investigaciones correspondientes. No será calificada como denuncia la mera alegación de un hecho."

Se acoge parcialmente los comentarios

Sobre este punto, el artículo 105 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General – LPAG, señala lo siguiente:

"Artículo 105.- Derecho a formular denuncias

105.1 Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

105.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

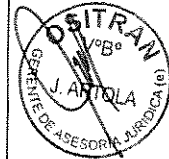
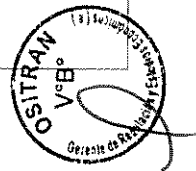
105.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviese individualizado.
(...)"

Al respecto, con la finalidad de limitar un potencial abuso de derecho, el Proyecto de Reglamento se establecen requisitos que se deberán cumplir para tramitar una denuncia, sin exigir un sustento de la afectación en su derecho o interés, de conformidad con lo dispuesto en la LPAG. De esta forma, se establece como requisito la "identificación de cualquier otro dato o documento que a su criterio pueda ser útil para la evaluación de la denuncia".

En atención al comentario presentado, es pertinente precisar en el concepto materia de análisis la necesidad de cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el Proyecto de Reglamento, con la finalidad de incentivar la presentación de denuncias que se sustenten, como mínimo, en indicios razonables de la ocurrencia de los hechos, y la posibilidad de que el denunciante no sea necesariamente un usuario. De esta forma, se propone la siguiente redacción:

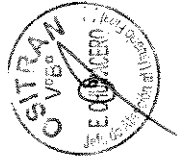
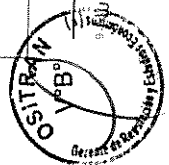
"Artículo 3.- Definiciones

7. Denuncia: Toda comunicación formulada por una persona natural o jurídica, Usuario o no de la infraestructura de transporte, en razón a la ocurrencia de a través de la cual se da cuenta de la ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones contenidas en el contrato de Concesión o en la normativa vigente, que son fiscalizables por el OSITRAN y que se encuentran a cargo de la Entidad Prestadora. Cabe indicar que la Denuncia deberá contener como mínimo los requisitos establecidos en el presente Reglamento, a fin de permitir su oportuna atención.



	Asimismo, se procede a agregar en el artículo referido a los requisitos de la denuncia que corresponde al usuario identificar o presentar a la Administración los medios de prueba que acrediten su denuncia, lo cual procederá en aquellos casos en los que cuente con dichas pruebas, siendo la redacción la siguiente: "Artículo 51º - Requisitos de la Denuncia Las Denuncias presentadas deberán cumplir con los siguientes requisitos: (...) h. Identificación de cualquier otro dato o documento que a su criterio pueda ser útil para la evaluación de la Denuncia. En caso el denunciante conozca o cuente con medios de prueba que acrediten la denuncia, deberá identificarlos o presentarlos." Cabe indicar que, en atención a la norma administrativa, corresponderá al OSITRAN realizar las acciones que resulten pertinentes para determinar la verosimilitud de los hechos alegados en la denuncia, actuando las pruebas correspondientes en cada caso.
13. Ferrocarril Transandino S.A. Sostiene que debería eliminarse a los operadores ferroviarios dado que no se encuentran dentro del alcance de la norma, al no realizar transporte de carga y pasajeros y circulación. Por otro lado, indican que el concesionario ferroviario no cuenta con usuario final, porque no brinda un servicio de transporte, y no tiene relación directa con el usuario final, más aún si el reglamento indica que no se encuentra dentro del alcance el servicio de transporte ferroviario de carga, pasajeros y circulación. Por ello, indica que debería precisarse que el concepto de "Usuario Final" no es aplicable para el concesionario Ferroviario, por lo que no le son aplicables las obligaciones reguladas frente al usuario final.	Artículo 3, numeral 22.- Definición de Usuario Intermedio y Usuario Final No se acoge comentario Debe indicarse que el Proyecto de Reglamento contiene disposiciones que son aplicables, en líneas generales, a todos los usuarios y a las Entidades Prestadoras de las infraestructuras de transporte de uso público supervisadas por el OSITRAN. Es preciso tener en cuenta que aquellos hechos que no se subsumen en el supuesto de hecho de la norma, no generan la inaplicación <i>per-se</i> de todo el Proyecto de Reglamento, sino solo su inaplicación respecto del caso concreto. Adicionalmente, con relación a la siguiente afirmación: "(...) el concesionario ferroviario no cuenta con usuario final, porque no brinda un servicio de transporte, y no tiene relación directa con el usuario final (...)", debe señalarse que, conforme al contrato de concesión del Ferrocarril del Sur y Sur Oriente, las estaciones forman parte de los bienes de la concesión, y su mantenimiento es una obligación a cargo del Concesionario. En ese sentido, si bien los usuarios finales no pagan directamente una contraprestación al Concesionario, en la medida que estos hacen uso de las estaciones, tienen derecho a ser informados sobre las obligaciones del Concesionario con respecto a estos bienes-como por ejemplo que las salas de embarque, servicios higiénicos, entre otras instalaciones se encuentren en buen estado de conservación- o sobre los mecanismos disponibles para interponer denuncias vinculadas a la ITUP, constituyéndose de esta forma una relación con el usuario final.

enumeración modificada. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como artículo 55.



14. Terminal Portuario Paracas S.A.

Debe tenerse en cuenta que las personas naturales destinatarios de las diversas prestaciones de servicio son catalogadas como consumidores a la luz de lo expresamente contemplado por la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. En tal sentido, recomiendan que se precise o se haga alguna referencia expresa excluyendo a los mismos debido a que ya existe una norma expresa que rige la materia, hecho que consideran que no solo vulnera la especialidad de la norma de consumo en nuestro país sino que devendría en duplicidad normativa contemplar en esta categoría de usuarios en la norma bajo comentario. Debe tenerse en cuenta que el penúltimo párrafo del artículo segundo "Alcances" del Proyecto de Reglamento dispone la expresa exclusión de los consumidores por el Código antes citado.

No se acoge comentario

No existe duplicidad de normativa debido a que el concepto de "usuario final" utilizada en el Proyecto de Reglamento y el de "consumidor- usuario" contenida en el CPDC no se encuentran referidos al mismo sujeto.

Al respecto, la definición de usuario final consignada en el Proyecto de Reglamento es la siguiente:

"Usuario Final.- Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o por un Usuario intermedio. (...)"

Por su parte, el CPDC utiliza la siguiente definición:

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. (...)"

Asimismo, el citado Código contiene las siguientes definiciones:

"Artículo IV.- Definiciones

(...)

4. Servicio.- Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. (...)"

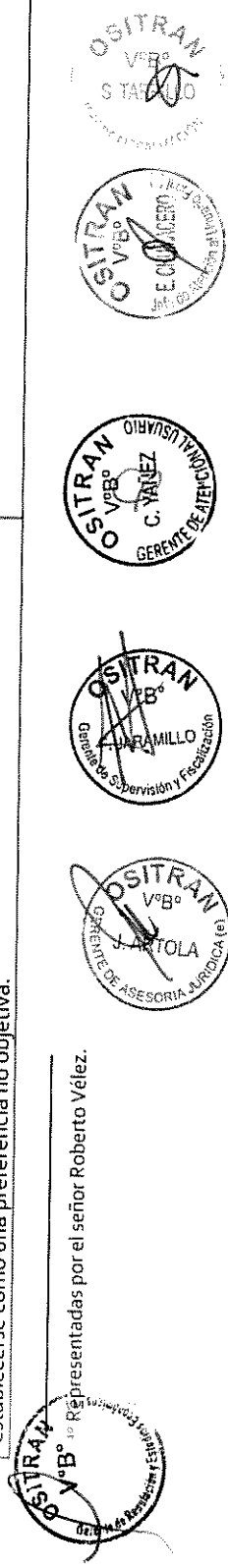
Debe tenerse en cuenta que el Proyecto de Reglamento resulta aplicable solo para aquellos sujetos beneficiarios de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras y/o Concesionarios, en el marco de los contratos de concesión celebrados con el Estado peruano, mientras que en el CPDC se hace referencia a usuarios de servicios que se ofrecen en el mercado, en el marco de una relación de consumo. Cabe precisar que el artículo 63 del CPDC determina que dicho cuerpo normativo solo será aplicable a la prestación de servicios públicos en lo que resulte pertinente.

Asimismo, el tercer párrafo del artículo 2 del Proyecto de Reglamento es claro al indicar que el mismo no resultará aplicable a la relación entre usuarios finales y usuarios intermedios, en tanto en estos casos es de aplicación del CPDC.

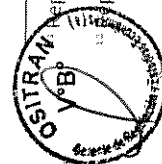
Siendo así, no existe duplicidad en tanto se considera usuario final solo a quienes utilizan servicios provistos por una entidad prestadora, siendo estos servicios públicos, mientras que



el CPDC resulta aplicable para aquellos que disfrutan un bien ofrecido en una relación de mercado.	
Artículo 5, literal d) - Principio de No Discriminación No se acoge comentario	15. Terminal Portuario Paracas S.A. Señalan que la definición incorporada correspondería a un trato diferenciado más no <i>per se</i> de discriminación, siendo que la diferenciación es lícita, salvo que esta se sustente en un factor subjetivo o arbitrario. Así, indican que la cuestión relevante de cara al análisis de casos sobre trato diferenciado, es determinar qué cosa constituye una razón objetiva que, por tanto, revierta de licitud a la práctica desarrollada.
Artículo 6. Criterios de interpretación en la relación Entidad Prestadora – Usuario No se acoge comentario	16. Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A., GYM Ferrovías S.A. (Línea 1 del Metro)¹⁰ Al respecto, el representante de la Entidad Prestadora sostuvo lo siguiente: "<i>se menciona el criterio "pro usuario" en el cual se podría hacer la precisión de aplicarse en el caso que requiera una duda insalvable, porque no en todos los casos existe un contrato directo entre la empresa concesionaria y el usuario, sino que es un contrato de concesión suscrito con el estado. Sabemos que hay veces en los que el CONCEDENTE incurre en algunos incumplimientos que también podrían afectar al usuario y finalmente podría ser que el concesionario se encargaría de esos temas que no le correspondería.</i>"
El artículo 6 establece un orden para la aplicación de los criterios señalados en el mencionado artículo. De esa forma, queda claro que ante duda o contradicción de lo dispuesto en el Proyecto de Reglamento se realizará, en primer término, una interpretación sistemática, la cual toma en cuenta un análisis en conjunto de la normativa aplicable y del contrato de concesión. Queda establecido que el criterio Pro Usuario solo será de aplicación en caso persista la duda o contradicción, luego de la aplicación del criterio previamente enunciado. Por otro lado, en lo referido a las Cláusulas Generales de Contratación como tercer criterio a ser aplicado en caso de duda o contradicción, es preciso indicar que las mismas se deben interpretar a favor del Usuario, en tanto se busca brindar protección a la parte que no intervino en la redacción de este tipo de cláusulas. En atención a lo antes señalado, no resulta necesario especificar que la duda debe ser insalvable para aplicar alguno de los criterios definidos en el artículo 6, en tanto existe un orden que debe ser observado frente a estos casos. Finalmente, no se ha sustentado adecuadamente los motivos por los cuales los literales b) y c) contravendrían disposiciones referidas a las competencias del OSITRAN.	17. APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Considera que los literales b) y c) del artículos 6 contravienen disposiciones aplicables a la competencia de OSITRAN, así como distorsionan la prestación del servicio y desincentivan la inversión y la innovación. El comentario se sustenta en que la necesidad de contar con interpretaciones objetivas que promuevan la prestación de servicios de calidad pero, a su vez, contribuyan a la promoción de las inversiones, estabilidad jurídica, predictibilidad y garantías a las empresas concesionarias.
18. Terminal Internacional del SUR S.A. En relación al criterio Pro-Usuario, sugieren que se agregue que la duda debe constituirse en insalvable, de lo contrario cualquier duda generaría la aplicación de este criterio, pudiendo establecerse como una preferencia no objetiva.	10 Representadas por el señor Roberto Vélez.



19. Terminales Portuarios Euroandinos S.A. Terminal Portuario Paita¹¹ Sugieren que en el inciso b) del artículo 6 en relación al criterio Pro-Usuario, se agregue que la duda debe ser insalvable, toda vez que en caso contrario cualquier duda generaría la aplicación de este criterio, estableciéndose una preferencia no objetiva.	
20. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Con relación a las cláusulas generales de contratación, consideran –como lo señala el Código Civil- que aquellas estipulaciones cuya interpretación no sea clara, deben ser interpretadas a favor del usuario; sin embargo, cabe resaltar que muchas disposiciones emitidas por las Entidades Prestadoras son objeto de revisión, aceptación y/o aprobación por parte del Regulador. En atención a ello, la interpretación de las cláusulas generales de contratación debería ser favorable al usuario sólo en el supuesto de que el OSITRAN no haya dado su opinión previamente y sobre ello se base su aplicación. En ese sentido, consideramos que la norma debe incluir lo siguiente: <i>"(...) Quedan excluidas de esta interpretación aquellas estipulaciones, emitidas por las Entidades Prestadoras, que han sido puestas a conocimiento del OSITRAN".</i>	No se acoge comentario Si bien el OSITRAN realiza la aprobación de las cláusulas generales de contratación, dicha aprobación no es extensiva a las diversas interpretaciones que puedan surgir de la aplicación de dichas cláusulas en el caso concreto. Asimismo, debe tenerse en cuenta que, tal y como se menciona en el comentario, frente a la falta de claridad de este tipo de estipulaciones, la interpretación de las mismas debe ser siempre en favor del usuario, en concordancia con las disposiciones emitidas por el Regulador.
21. Talma Servicios Aeroportuarios S.A.²² El Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, indica en su artículo 14, que "(...) las entidades públicas dispondrán la publicación de los proyectos de normas de carácter general que sean de su competencia en el Diario Oficial El Peruano, en sus Portales Electrónicos o mediante cualquier otro medio, (...) Dichas entidades permitirán que las personas interesadas formulen comentarios sobre las medidas propuestas (...)" Si bien dicha disposición está vinculada a las entidades públicas, las Entidades Prestadoras ejercen también facultades normativas dentro del ámbito de las operaciones áreas en los aeródromos que explotan.	Artículo 7.- Derechos de los Usuarios No se acoge el comentario Las Entidades Prestadoras establecen sus políticas de operación y seguridad, determinando cómo deben operar los usuarios intermedios en las ITUP a su cargo. En el caso de infraestructura aeroportuaria, se emiten manuales y reglamentos de carácter operativo como el Reglamento/Manual de uso de plataforma, Plan de Emergencia del Aeropuerto, entre otros. Dichos documentos normativos son exigidos a la Entidad Prestadora, a través de la RAP (Regulación Aeronáutica Peruana), y finalmente son aprobados y/o aceptados por la Dirección General de Aeronáutica Civil en el marco de la seguridad operacional, en su calidad de autoridad aeronáutica del Perú. En ese sentido, no es competencia de este Regulador establecer el procedimiento para dicha aprobación.



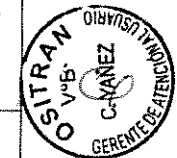
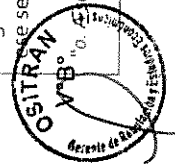
representada por el señor Francisco Biber (Gerente Legal).



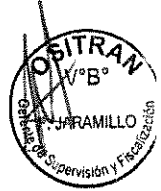
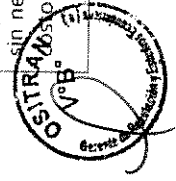
representada por la señora Rita Comejo Lanao, representante Legal de Talma Servicios Aeroportuarios S.A.



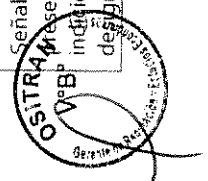
Hacen mención que la Entidad Prestadora a cargo del AIJCH ha dictado una serie de procedimiento, manuales y un Reglamento. Por su parte, Aeropuertos Andinos del Perú ha dictado también manuales y reglamentos. Considerando lo antes descrito, señalan que las indicaciones, prohibiciones, limitaciones y sanciones contenidas en los documentos que emiten las Entidades Prestadoras inciden en la esfera jurídica de los usuarios intermedios de tales infraestructuras. Dicha incidencia no solo conlleva a la afectación de la actuación y organización del servicio en los aeropuertos, sino que, en algunos casos implica asumir mayores recursos no previstos en la estructura de costos que puedan presupuestar los usuarios intermedios y sobre lo cual acuerda una tarifa o contraprestación con las aerolíneas. Precisan la importancia de rescatar que la organización del servicio esencial de rampa o atención de aeronaves se organiza y planifica en un entorno regulatorio y cualquier cambio significativo sobre este conlleva un impacto en el servicio mismo. Por ello, sugieren que antes que las Entidades Prestadoras realicen cambios en sus procedimientos o reglamentos de infracciones deberán pre publicar o difundir sus propuestas de modificatorias y recibir los comentarios y sugerencias de los operadores del sector. En consecuencia, solicitan se considere el siguiente derecho de los usuarios: <i>"n. A la seguridad jurídica y la predictibilidad en las disposiciones que dicten las Entidades Prestadoras</i> <i>Los usuarios- personas jurídicas- tienen derecho a conocer y aportar comentarios y sugerencias a las modificaciones que introduzcan las Entidades Prestadoras en los manuales, reglamentos, directivas o procedimientos que estas dicten y aplicables dentro de las ITUP bajo su administración.</i> <i>Para ello, las Entidades Prestadoras deberán difundir y publicar, mediante medios idóneos, las propuestas de modificaciones a sus manuales, reglamentos, directivas o procedimientos, a efectos de recibir aportes de los usuarios y por un plazo no menor a quince días hábiles antes de su entrada en vigencia.</i> <i>Se exceptúan de aquella pre publicación a las modificaciones que se sustenten directamente en un criterio de urgencia operacional."</i>	En tal sentido, no resulta procedente regular en el presente Reglamento los procedimientos de aprobación de los distintos manuales y reglamentos que emiten las Entidades Prestadoras. De otro lado, con respecto a los Reglamentos emitidos por la Entidad Prestadora que son aprobados por OSITRAN, tales como el Reglamento de Acceso o el Reglamento de Reclamos, actualmente si existe la obligación de la Entidad Prestadora de pre publicar los mismos antes de su aprobación, así como de otorgar un plazo para que los Usuarios Intermedios puedan remitir a OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre el proyecto presentado por la Entidad Prestadora o la modificatoria del reglamento vigente.
22. Talma Servicios Aeroportuarios S.A. Señalan que, en atención a la misión asignada a OSITRAN en la Ley N° 26971 de cautelar los derechos de los usuarios, debe reconocerse el derecho de tales usuarios a recurrir al organismo regulador para garantizar que la actuación de las Entidades Prestadoras sea acorde a ley. En tal sentido, proponen la siguiente redacción: <i>"n. Solicitar la intervención o recurrir al Organismo Regulador.</i>	No se acoge comentario El Proyecto de Reglamento contempla en los literales b) y d) del artículo 7 los procedimientos que se encuentran a disposición de los usuarios en los casos en los que existan indicios de vulneración de sus derechos y/o incumplimientos de las obligaciones legales y/o contractuales por parte de las Entidades Prestadoras. De esta forma, en los casos en los que exista una afectación particular, los usuarios se encuentran facultados para presentar un reclamo, de acuerdo al procedimiento establecido para tales efectos en el Reglamento de



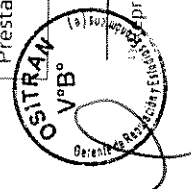
Los Usuarios de una ITUP tiene el derecho de recurrir al Organismo Regulador o solicitar la intervención de este cuando consideren que la actuación de las Entidades Prestadoras no se ajusta a derecho, vulneren alguno de los derechos reconocidos en este Reglamento o para comunicar presuntas irregularidades detectadas. El Organismo Regulador, a través de la Gerencia competente, garantiza la debida atención de los usuarios e instrumentaliza sus actuaciones en defensa de sus intereses."	Atención de Reclamos de cada Entidad Prestadora y el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN. Por otro lado, en aquellas circunstancias en las que cualquier persona, natural o jurídica, sea o no usuario de una ITUP, desee informar sobre la existencia de hechos que podrían configurar un incumplimiento por parte de una Entidad Prestadora, se ha previsto el procedimiento de denuncia, desarrollado en el presente Proyecto. Siendo ello así, y en tanto existen disposiciones que permiten asegurar el cumplimiento por parte de las Entidades Prestadoras de sus obligaciones frente a los usuarios, no se considera necesario incluir el literal propuesto. Cabe precisar que, adicionalmente, los usuarios pueden recurrir a la Gerencia de Atención de Usuarios del OSITRAN, a los Consejos de Usuarios, entre otros, como medios para dar a conocer sus inquietudes y/o discrepancias con el servicio o la relación con el Concesionario.
23. Terminal Internacional del Sur S.A. Sugieren lo siguiente: "ser explícitos en los supuestos de "... conocer con la debida anticipación, sobre <u>cualquier circunstancia</u> que altere dichos servicios."	Artículo 7, literal a).- Derecho de los Usuarios a la Información No se acoge comentario No es posible hacer una lista cerrada que incluya la totalidad de posibles supuestos contemplados bajo la expresión "cualquier circunstancia". Sin perjuicio de lo anterior, se ha considerado pertinente eliminar esa referencia del literal bajo comentario, trasladando dicha disposición al artículo 27, referido a la información a los usuarios respecto a la suspensión de servicios, como circunstancias que alteran la prestación de los servicios.
24. APM Terminals Callao S.A. Indica que el citado literal debe estar alineado (así como el resto del Proyecto de Reglamento) con la definición de servicio público señalado en la propia norma.	No se acoge comentario Si bien los servicios que prestan las entidades prestadoras en virtud del contrato de concesión son servicios públicos, se ha decidido utilizar en el Proyecto de Reglamento el concepto "servicio", y no el de "servicio público", en atención a los distintos usos que se hace de dicho concepto en cada contrato.
25. Terminales Portuarios Euroandinos S.A. Sugieren suprimir la exigencia de formatos. Señalan que las sugerencias se pueden presentar sin necesidad de formularios. Añaden que la implementación de este artículo generaría un costo innecesario para la Entidad Prestadora.	Artículo 7, literal c).- Derecho de los Usuarios a presentar sugerencias Se acoge comentario En atención a los comentarios efectuados respecto del literal c) del artículo 7, y atendiendo a la naturaleza no vinculante de las sugerencias, no resultaría indispensable que se exija para su presentación el cumplimiento de formalidades no previstas por norma alguna para dicha actuación, se procede a modificar dicho literal en los siguientes términos:



26. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señala que están de acuerdo en que la presentación de sugerencias se considere como un derecho de los usuarios y, como bien señala la norma en cuestión, al carecer las sugerencias que puedan plantear los usuarios de carácter vinculante, carecen también de la inmediatez que, por ejemplo, sí revisten los reclamos. Considerando ello, para la presentación de estas sugerencias señalan que no debería ser una exigencia el hacerlo en formatos previamente establecidos. Sostienen que la exigencia de formatos no sólo genera un perjuicio para los propios usuarios, quienes, por una u otra razón, debieran utilizar el soporte que mejor les convenga para tal fin, sino además para las Entidades Prestadoras, a las que se le estaría exigiendo contar con dichos formatos, incurriendo en costos innecesarios. En ese sentido, las sugerencias deberían poder ser presentadas a través de cualquier medio ya establecido por la Entidad Prestadora, no siendo necesario un soporte físico (como los formatos) para que las mismas sean de conocimiento de ésta. Por lo señalado, sugieren que la norma se modifique de la siguiente manera: <i>"Los Usuarios pueden presentar sugerencias en pro de mejoras en los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas a través de los medios que hayan sido puestos a disposición de los usuarios por las Entidades Prestadoras. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin."</i>	Artículo 7.- Derechos de los Usuarios.- Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos: (...) c. A presentar sugerencias Los Usuarios pueden presentar sugerencias para contribuir con en-pro-de la mejoras en de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas a través de los canales establecidos por la Entidad Prestadora para ello en la mesa de partes de la Entidad Prestadora, utilizando los formatos previamente establecidos para ello, a través de una línea telefónica, la página web o vía correo electrónico. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin.
27. Terminal Internacional del Sur S.A. Sugieren suprimir la exigencia de formatos para la presentación de sugerencias. Estas se pueden presentar sin la necesidad de esta exigencia, cuya implementación es un costo innecesario para la Entidad Prestadora.	
28. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que, en línea con el comentario descrito en el artículo 3 numeral 7, la denuncia que presentan los usuarios debería contener información que le permita al Regulador tener indicios razonables sobre el incumplimiento por parte de la Entidad Prestadora que ameriten designar los recursos públicos a la apertura de las investigaciones respectivas; no debería	Artículo 7, literal d).- Derecho de los Usuarios a presentar Denuncias No se acoge comentario Ver Respuesta a los Comentarios N° 11 y 12.



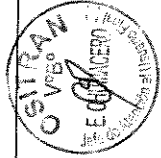
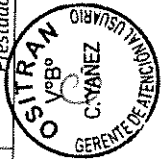
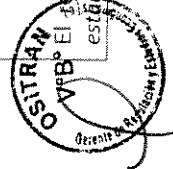
bastar una simple y llana alegación de un suceso. En caso contrario, cualquier simple alegación de un hecho generaría costos innecesarios tanto para el Regulador como para la Entidad Prestadora. La casuística de denuncias tramitadas por el OSITRAN, permitirá respaldar lo comentado.	Artículo 7, literal h) .- Derecho de los Usuarios a la no discriminación Se acoge comentarios parcialmente
29. Autoridad Portuaria Nacional¹³ En el primer párrafo del literal h) se propone la incorporación de la frase “sin perjuicio de los derechos de contratación establecidos en los respectivos contratos de concesión”, toda vez que en los actuales contratos de concesión de los Terminales Portuarios de Paíta, Muelle Sur y Norte del Callao, Yurimaguas y General San Martín- Pisco, se ha establecido una cláusula referida a que los administradores portuarios tienen la facultad de celebrar “Contratos de Reserva de Espacios de Acoderamiento- (REA)”, en favor de naves de tráfico regular, de acuerdo con sus políticas comerciales y operativas, encontrándose expresamente prohibida cualquier práctica discriminatoria o que implique el abuso de posición de dominio, así como cualquier otra conducta que constituya competencia desleal. De acuerdo con esta cláusula, los concesionarios pueden privilegiar la atención de naves de línea regular, por constituir una práctica portuaria internacional y, porque dada la estructura del mercado de transporte marítimo, este tipo de naves tienen un itinerario de fecha predeterminada de arribo y zarpe, con frecuencias de escalas preestablecidas y permanentes para el atraque a un amarradero en un terminal o instalación portuaria en una fecha y hora fija, lo que optimiza la prestación de los servicios portuarios, dotándolos de mayor eficiencia. En ese sentido, para evitar problemas de interpretación y tomando en cuenta el principio de concordancia establecido en el literal b) del artículo 5 y del criterio de ordenamiento sistemático, recogido en el literal a) del artículo 6, ambos del presente Proyecto de Reglamento, es pertinente la incorporación del texto propuesto, que hace alusión al derecho que el Estado puede otorgar a los concesionarios para establecer contratos, como el mencionado precedentemente. 30. Talma Servicios Aeroportuarios S.A. Señalaron la importancia de rescatar el derecho de los usuarios a no recibir un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza y dicha prescripción constituye la concretización del principio- derecho a la igualdad reconocido en el artículo 2 de la Constitución. No obstante ello, la interpretación del ejercicio de este derecho no debe impedir reconocer que la Entidad Prestadora, o en general, toda persona no puede tratar como iguales a quienes son diferentes.	En atención a los comentarios y sustento presentado respecto del literal h) del artículo 7, se modifica la redacción del mismo en los siguientes términos: "Artículo 7.- Derechos de los Usuarios.- <i>Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:</i> h. A la no discriminación <i>Bajo condiciones equivalentes, Los Usuarios- personas jurídicas- tienen el derecho a no recibir un el mismo trato. diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se evite que a unos en ventaja competitiva e injustificada frente a otros.</i> (...)" Cabe señalar que, en el caso de los usuarios Intermedios, las condiciones de acceso se encuentran reguladas en el REMA, por lo que no es necesaria la incorporación solicitada.



presentada por la señorita Verónica Zambrano Copello (Gerente General).



Precisaron que, en igualdad de situaciones sería inconstitucional brindar un trato diferenciado e injustificado, pero cuando existan diferencias objetivas, si es válido brindar un trato diferente. En este último, tratar igual a los diferentes es también inconstitucional. Indicaron que el artículo 16 del REMA aporta e identifica criterios válidos (a modo de ejemplo, las diferencias de la infraestructura, condiciones de pago, volumen de operación, resultados de subasta, entre otros) en los que, para temas de acceso a la infraestructura o facilidad esencial, es válido el trato diferenciado. De esta forma, consideran que los usuarios, y en especial los usuarios intermedios, pueden ser actores objeto de tratos diferenciados válidamente. En ese sentido, consideran que también debería ser derecho de los usuarios el recibir un tratamiento diferenciado del resto cuando existan circunstancias objetivas que así lo justifiquen. Proponen, por lo antes expuesto, la siguiente redacción: "Artículo 7.- Derecho de los usuarios <i>h. (...) Sin perjuicio de lo expuesto, no todo trato diferente será injustificado pues, ante situaciones de distinta naturaleza o por criterios objetivos y justificados, será válido dar un trato diferenciado.</i> <i>Para los usuarios intermedios y frente a las Entidades Prestadoras o terceros, se garantiza el respeto a este derecho desde el acceso, durante el desarrollo de sus operaciones y hasta el cese del servicio."</i>	
31. APM Terminales Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN De acuerdo a lo señalado en el Proyecto de Reglamento, los usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de responsabilidad de los daños o pérdidas a través de del procedimiento de reclamo, precisando que luego de establecida dicha responsabilidad, el usuarios podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes. Siendo así, indican que las vías de solución de controversias deben estar alineadas con lo pactado con los clientes, no pudiendo por ejemplo, ser competente la vía arbitral si es que no se pactó en ese sentido. 32. Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A. GyM Ferrovias S.A. (Línea 1 del Metro) El representante de la Entidad Prestadora indicó lo siguiente: "se señala que luego de establecida dicha responsabilidad, el usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea	Artículo 7, literal j).- Derecho de los Usuarios a la reparación de daño Se acoge comentario A fin de reconocer la existencia de pactos previos entre las Entidades Prestadoras y sus usuarios, respecto de las vías para solicitar la reparación de daños, y evitar una interpretación extensiva respecto de la existencia de distintos mecanismos para solicitar la reparación, se procede a agregar una precisión en el segundo párrafo del literal j) del artículo 7, de modo tal que se refuerce que la vía para solicitar la reparación dependerá de lo aplicable en cada caso. "Artículo 7.- Derechos de los Usuarios.- <i>Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:</i> j. A la reparación de daños Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.



en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes. Aquí se estaría indicando que el usuario unilateralmente podría solicitar un arbitraje cuando eso no corresponde, porque tiene que seguir una cláusula arbitral o en todo caso la Entidad Prestadora debería estar de acuerdo también."	Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente a través del de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado."
33. APM Terminals Callao S.A. Señalan que "una restricción debe ser el incumplimiento de disposiciones internas de la administradora de la ITU- art. 8 literal b) de la propia norma."	Artículo 7, literal l) - Derecho de los Usuarios al libre uso de la ITUP No se acoge comentario El literal l) del artículo 7 establece como supuestos que deben cumplirse para el ejercicio del derecho al libre uso de la ITUP que los usuarios cumplan las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de dichos servicios, incluyendo las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso. Por su parte, el literal b) del artículo 8 señala que "los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente (...)". De la lectura de ambas disposiciones, contenidas en el Proyecto de Reglamento, se desprende que una de las restricciones para el ejercicio del derecho al libre uso de la ITUP será la inobservancia de las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora o por autoridad competente, por lo que no se requiere incluir como restricción el incumplimiento de la obligación de observar la conducta debida señalada en el literal b) del artículo 8.
34. Terminales Portuarios Euroandinos S.A. Sostienen que lo indicado en el tercer párrafo del artículo 7, literal l), respecto a que no se impedirá el uso de los servicios por falta de pago, cuando esta falta se haya producido por causa imputada a la Entidad Prestadora. Señalan que no entienden los supuestos en los cuales aquel que presta un servicio no cobre por ello. Añaden que la Entidad Prestadora debe cobrar por sus servicios, al tratarse de una obligación en la actividad portuaria. El representante de la entidad indicó en la Audiencia Pública lo siguiente: "respecto al libre uso de las ITUP se ha incorporado en el último párrafo del literal l) la obligación referida a que los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP por falta de pago de la tarifa respectiva, cuando dicha falta de pago se haya producido por causa imputable a la Entidad Prestadora. No sé en qué casos la Entidad Prestadora puede ser	Se acoge comentario El supuesto regulado en el tercer párrafo del literal l) del artículo 7 del Proyecto de Reglamento nace de disposiciones contractuales propias de las infraestructuras viales, como interrupción del proceso de cobro por problemas del sistema de recaudación; siendo dicho supuesto de carácter excepcional. En atención a ello, y en tanto las disposiciones incluidas en el Proyecto de Reglamento son de carácter general y de aplicación a todas las infraestructuras, se procede a retirar el tercer párrafo del literal en mención, por no resultar aplicables a la generalidad de casos.



[...] que no se le pague una factura que ha girado, por lo que debe evaluarse esta condición que han puesto en el modo de suspensión del servicio. (sic)"

35. Terminal Internacional del Sur S.A.

En el inciso I) del artículo 7, tercer párrafo se menciona que no se impedirá el uso de los servicios por falta de pago de la tarifa respectiva. Sostienen que debe incluirse también y de ser el caso, el concepto de precio, cuando esta falta se haya producido por causa imputada a la Entidad Prestadora. Sostienen que "el reglamento debe ser más explícito en los supuestos aplicables a la conducta de EP o en su defecto retirarse éste texto toda vez que no es claro, por lo demás es una obligación contractual que quien presta un servicio de uso público lo cobre."

36. APM Terminals Callao S.A.

El literal I) del Artículo 7 indica que la Entidad Prestadora no podrá condicionar la prestación del servicio a la aceptación por parte del usuario de ningún otro servicio o pago adicional, salvo en aquellos casos en los que el servicio o pago adicional resulten indispensables para la prestación del servicio principal, por razones técnicas u operativas.

Al respecto, el no pago de deudas, según cláusulas generales de contratación debe ser justificación para la suspensión o negativa de prestación del servicio.

37. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN

Indican que el último párrafo de la norma señala que a los usuarios no se les debe impedir el servicio derivado de la explotación a la ITUP por falta de pago de la tarifa respectiva, cuando dicha falta de pago le sea imputable a la Entidad Prestadora.

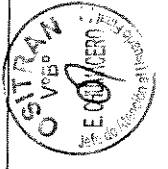
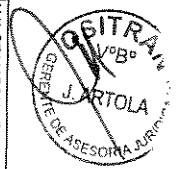
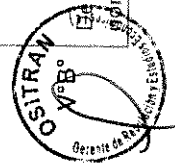
Al respecto, señalan que la determinación de si la causa es imputable o no a la Entidad Prestadora no puede definirse inmediatamente, al menos en algunos casos. En estricto, la Entidad Prestadora no puede brindar el servicio que solicita el usuario si éste no ha pagado por el mismo de forma previa.

Por lo general, para atender una solicitud/pedido de algún usuario por el defecto incurrido por parte de la Entidad Prestadora, debe desarrollarse un procedimiento administrativo de reclamo –siguiendo los plazos establecidos en la norma aplicable, en el cual se analicen los hechos. Sólo si la respuesta al reclamo es fundada, la Entidad Prestadora estará obligada a prestarle el servicio al usuario o lo compensará dentro de lo establecido en el marco administrativo, de ser el caso.

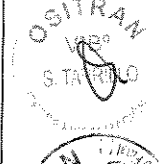
Por lo señalado, propone la siguiente redacción para el último párrafo:



"Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP por falta de pago de la tarifa respectiva, cuando dicha falta de pago se haya producido por causa imputable a la Entidad Prestadora y ésta pueda ser determinada en ese mismo momento".	
38. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que debe excluirse de este supuesto los casos de mercancías prohibidas, restringidas o en abandono legal que son incautadas o comisadas por la SUNAT u otras mercancías incautadas por autoridad judicial, policial o Ministerio Público.	Artículo 7, literal m).- Derecho de los Usuarios a la restitución de su propiedad Se acoge comentario De acuerdo al comentario presentado, se considera pertinente efectuar las precisiones indicadas, para lo cual se incluye la siguiente precisión en el artículo y literal bajo análisis. Asimismo, en virtud de la revisión efectuada se observa que el segundo párrafo del literal original debe ubicarse de forma tal que se evidencia que es aplicable a la vulneración de cualquiera de los derechos reconocidos a los usuarios y no solo al referido a la restitución de la propiedad. Por ello, dicha disposición pasa a ser parte del Capítulo III del Título IV: Régimen de Sanciones. Siendo así, el literal bajo comentario presenta la siguiente redacción: "Artículo 7.- Derechos de los Usuarios.- <i>Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:</i> <i>(...)</i> m. A la restitución de su propiedad. Los Usuarios tienen derecho a que los bienes de su propiedad que hayan sido retenidos durante el embarque les sean devueltos, salvo que la Entidad Prestadora haya informado, de conformidad con el artículo 12, sobre los objetos prohibidos de embarcar y cuál será el destino que se les dará una vez retenidos. La vulneración de los derechos antes enunciados será sancionada de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRA o norma que lo modifique o sustituya. <u>Quedan excluidos de esta consideración los bienes retenidos por tratarse de mercancías prohibidas, restringidas o en abandono legal que son incautadas o comisadas por la SUNAT u otras mercancías incautadas por autoridad judicial, policial o Ministerio Público, de acuerdo a la normativa vigente sobre la materia."</u>
39. APM Terminales Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN De acuerdo al citado literal, los usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre	Artículo 8, literal b).- De las obligaciones de los Usuarios: Conducta debida Se acoge comentario Se efectúa cambio en la redacción del mencionado literal, de acuerdo al siguiente detalle: "Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario



que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente y debidamente difundidas.	(...) b. Conducta debida (...) <i>Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.</i> (...)
Sin embargo, en el marco de los contratos de concesión celebrados con el Estado peruano, las normas internas no deben ser aprobadas por el Regulador u otro organismo, salvo disposiciones especiales legalmente establecidas que no contravengan los contratos de concesión.	
40. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN	No se acoge comentario
Indican que en el último párrafo de esta obligación, en la parte final de la redacción, se señala que la persona que lo considere necesario (se entiende que en adición al reclamo que presenta por un tema), puede presentar una denuncia.	La interposición de una denuncia, que podría dar origen a un procedimiento administrativo sancionador o a la aplicación de una penalidad, no se encuentra supeditada, de modo alguno, a la existencia de reclamos por hechos similares.
Consideran que en este alcance debe precisarse que la tramitación de la denuncia quedará suspendida hasta que se resuelva, en todas las instancias respectivas, el reclamo que hubiera sido presentado.	Al respecto, es necesario precisar que la presentación de un Reclamo obedece a la existencia de una presunta afectación a los intereses particulares de un usuario, mientras que en el caso de la Denuncia, nos encontramos frente a una circunstancia que podría configurar un incumplimiento por parte de la Entidad Prestadora de sus obligaciones legales y/o contractuales. En ese sentido, la determinación de una infracción o penalidad no se encuentra supeditada a la culminación de un procedimiento de Reclamo.
Artículo 8, literal d).- De las obligaciones de los Usuarios: Seguro por daño a terceros	
41. APM Terminals Callao S.A.	No se acoge comentario
Señalan que "una restricción para todo usuario de la ITUP debe ser el cumplimiento de disposiciones internas de las administradoras de la ITUP, tal y como se establece en el artículo 8, literal b) de la norma".	El comentario presentado no corresponde a la disposición contenida en el literal d) del artículo 8.
	Sin perjuicio de ello, debe indicarse que el literal l) del artículo 7 contempla el supuesto indicado en el comentario, al precisar que el usuario deberá cumplir con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de los servicios, incluyendo las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso, en el caso de usuarios intermedios, a fin de ejercer su derecho al libre uso de la ITUP.
Artículo 8, literal e).- De las obligaciones de los Usuarios: Cumplimiento de los requisitos para el acceso a Facilidades Esenciales	
42. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN	Se acoge parcialmente el comentario
Señalan que debe agregarse que también deben cumplir con las disposiciones del Reglamento de Acceso de las Entidades Prestadoras.	Ver respuesta a Comentarios N° 7 y 8 (párrafos 1, 2 y 3=



Por ello, sugieren la siguiente redacción: "Los usuarios intermedios están obligados a cumplir con la totalidad de los requisitos establecidos por la Entidad Prestadora para acceder a las facilidades esenciales, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN y el Reglamento de Acceso de las Entidades Prestadoras."	
43. Presentado por Terminales Portuarios Euroandinos S.A. En el inciso b) del artículo 9, se indica que los precios son por los servicios que se prestan en competencia. Sobre este punto, señalan lo siguiente: "No necesariamente todos los servicios especiales se brindan en competencia. Recordar que de acuerdo a los contratos de concesión las EP portuarias tienen la exclusiva prestación de los servicios. Los criterios para que un servicio estándar han sido señalados por OSITRAN en varias Resoluciones de su CD y el tema competencia no está."	Artículo 9.- Derecho a la contraprestación No se acoge comentario En el caso de puertos, la definición de precio contemplada en el Proyecto de Reglamento se encuentra en línea con lo establecido en el artículo 13 de la Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional.
44. Terminales Portuarios Euroandinos S.A. Sobre este punto se indicó lo siguiente: "En el rubro definiciones no se ha considerado el concepto de precio que en nuestro caso es el que se abona por la prestación del servicio especial, ni tampoco el concepto de recargo, en el cual tengo un comentario puntual referido a que en el artículo 10 habla sobre que las Entidades Prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de las penalidades o recargos que puedan aplicarse bajo los criterios de cumplimiento obligatorio que establezca el OSITRAN. Sobre este tema hay diferentes resoluciones del Consejo Directivo que cuando ha analizado la prestación de servicios especiales sobre todo en el gran Muelle Norte APM Terminal, ha quedado claro que OSITRAN no es competente para ver el tema de recargos, pero en un sesgo en el artículo 10 y en el artículo 34 están regulando el tema de recargos y en la exposición de motivos no fundamenta este cambio de criterios que existe en diversas resoluciones del Consejo Directivo. Los recargos es algo que se aplica en todas las administraciones o todas las entidades prestadoras y obviamente producto de la negociación y en casos claros de incumplimiento." 45. Presentado por Terminales Portuarios Euroandinos S.A. El citado artículo indica que para el caso de penalidades y recargos, OSITRAN establecería los criterios de cumplimiento obligatorio.	Artículo 10.- Derecho a ser resarcido Se acoge parcialmente el comentario Con respecto a las definiciones de recargos y otros, ver respuesta a Comentarios N° 9 y 10. De otro lado, no se desconoce que las Entidades Prestadoras puedan aplicar los recargos, no obstante, ello no implica que el Regulador no tenga competencia para conocer de estos aspectos. En efecto, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN se ha pronunciado en reiteradas ocasiones sobre aspectos del servicio regulado que se encuentran relacionados con la aplicación del recargo establecido por la Entidad Prestadora. Así, el Tribunal al evaluar la correcta prestación del servicio regulado ha permitido determinar si correspondía o no aplicar el cobro del recargo. Finalmente, respecto a los criterios de cumplimiento obligatorio, es preciso señalar que el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN podrá en última instancia resolver los reclamos que estén relacionados a la prestación del servicio y que han sido los que originan la aplicación del referido recargo. En ese sentido, el artículo en cuestión quedará redactado de la siguiente manera.
Artículo 10.- Derecho a ser resarcido	



Sobre este punto señalan que OSITRAN se ha pronunciado en el sentido que no es competente para regular estos aspectos, en ese sentido no podría establecer criterios. Por ello, solicitan la revisión de este punto.	<i>Las Entidades prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios de las ITUP. Este derecho debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o sometiéndose a un arbitraje o ante el Poder Judicial, sin perjuicio de las penalidades o los recargos que las Entidades Prestadoras puedan aplicar a los Usuarios por el incumplimiento por parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio, bajo los criterios de cumplimiento obligatorio que establece el OSITRAN. No obstante, el Usuario de la ITUP, podrá presentar un Reclamo respecto de la prestación del servicio que originó la aplicación del recargo.</i>
46. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que, de acuerdo a lo indicado en el artículo 10, el derecho a ser resarcido debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o sometiéndose a un arbitraje o ante el poder judicial, sin perjuicio de las penalidades o recargos que las entidades prestadoras puedan aplicar a los usuarios por el incumplimiento por parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio, bajo los criterios de cumplimiento obligatorio que establezca OSITRAN. En esa línea, indican que "OSITRAN debería definir que entiende por recargo y penalidades para que la Entidad Prestadora, debería especificar si los recargos o penalidades son de naturaleza civil por el incumplimiento de obligaciones contractuales o se refiere a penalidades por incumplimiento de las obligaciones legales que regula el reglamento y a que se refieren con los criterios de cumplimiento obligatorio que establezca OSITRAN." La razón es que los usuarios producen daños en el Terminal que no sólo tienen un impacto contractual (los cuales evidentemente pueden exigirse en la vía civil, generándose recargos y penalidades en la medida que se establezcan previamente) sino también producen efectos en la operatividad del terminal y consecuentemente impactan en la ejecución del servicio público, razón por la cual deberían haber penalidades reguladas para los usuarios."	Se acoge parcialmente el comentario, respecto a las definiciones de recargos y penalidades (ver respuesta a Comentario N° 9). No se acoge comentario, respecto a la aplicación de penalidades para los usuarios, es preciso indicar que la penalidad es el mecanismo pactado por las partes en el ejercicio de su autonomía privada, que busca garantizar el cumplimiento de una determinada obligación, imponiendo el pago de un monto indemnizatorio a favor de la parte contractual que se ve afectada por el incumplimiento de su contraparte. Adicionalmente, es preciso señalar que a la fecha, OSITRAN no está facultado a aplicar penalidades a los usuarios y ello no es objeto del presente Reglamento.
47. Terminal Portuario Paracas S.A. Sostienen que las obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los usuarios deben revisarse con mayor detenimiento, dado que en su caso y por el momento, las operaciones y/o relaciones entabladas no han sido con usuarios que califiquen como "consumidores", incluyendo microempresarios), sino la relación comercial. Las operaciones realizadas se han llevado a cabo con empresas, por lo que cualquier desavenencia y/o controversia generada se resolverá contractualmente y/o de acuerdo a las prácticas comerciales empresariales, hecho que solicitan sea tomada en cuenta al momento de desagregar las obligaciones contenidas en los artículos 11 a 14 del proyecto bajo comentario.	Artículo 11 a 14: Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios No se acoge comentario El Proyecto de Reglamento considera disposiciones que deben ser observadas por las Entidades Prestadoras y los usuarios intermedios y finales, de manera general, siendo que no corresponde a dicha norma especificar los casos particulares o supuestos específicos de cada una de las infraestructuras de transporte, en lo referido al tipo de persona que hace uso de sus servicios, sea como persona natural o como persona jurídica. Por otro lado, la existencia de usuarios-personas jurídicas no conlleva per se que las obligaciones impuestas a las Entidades Prestadoras en el Proyecto de Reglamento no puedan ser cumplidas. En ese sentido, frente a indicios de un posible incumplimiento de las obligaciones impuestas, corresponderá al OSITRAN efectuar el análisis de cada caso



Señalan, por ejemplo, que el Proyecto de Reglamento obliga a las entidades prestadoras a contar con módulos u oficinas de Atención al Usuario. En su caso, prestan servicios a usuarios que son empresas, por la naturaleza de las operaciones que se realizan dentro del Terminal. Las personas naturales o microempresarios canalizan sus operaciones a través de agentes de aduanas o de operadores logísticos. 48. Terminal Portuario Paracas S.A.³⁴ La representante de la empresa señaló lo siguiente: "con relación a las obligaciones de las entidades frente a los usuarios tenemos comentarios porque en el caso del terminal portuario no necesariamente los usuarios son consumidores a la luz de la definición del Código de Protección al Consumidor, sino que la relación que establemos con nuestros usuarios son empresas, por lo que cualquier atención de una controversia sería a la luz de un tema contractual. Contar con un módulo de atención al usuario cuando en principio aún no nos dirigimos (por que podría haber la posibilidad en el futuro) y no tenemos un usuario a la luz de la definición del código, por lo que cualquier controversia se dilucidaría entre empresas. Sería necesario considerar esta precisión a la luz que no todas estas obligaciones son oponibles a las empresas prestadoras a la luz de muchos contratos entre empresas."	particular, conforme a lo establecido en el respectivo contrato de concesión y la normativa aplicable. Cabe indicar que la referencia que se hace sobre si los usuarios de las infraestructuras son o no consumidores a la luz de lo señalado en el CPDC no resulta atendible. Así, las obligaciones establecidas en el Proyecto de Reglamento no obedecen a la naturaleza jurídica de los usuarios y si los mismos pueden o no ser considerados como consumidores según lo señala el citado Código.
49. Talma Servicios Aeroportuarios S.A. Señalan que para el caso de Entidades Prestadoras que cuentan con infraestructura en las que interactúan usuarios finales con usuarios intermedios, se debe asegurar que las operaciones de transporte que se desarrollen sean continuas y, antes posibles interrupciones o alteraciones (asumiendo que los mismos se dan por casos de fuerza mayor o caso fortuito, como por ejemplo la interrupción del suministro eléctrico), sean las Entidades Prestadoras quienes asuman el compromiso de mantener su continuidad y regularidad bajo el diseño e implementación de Planes de Contingencia adecuados y eficientes. Asimismo, indican que debe tomarse en cuenta que el transporte aéreo ha sido declarado por la Ley N° 28525 como un transporte de tipo esencial. Por ello, recomienda incluir la siguiente obligación de las Entidades Prestadoras: "s. Garantizar la continua y normal prestación de los servicios y operaciones que se desarrollen en las ITUP bajo su administración, adoptando e implementando planes de contingencia adecuados e incluyendo a los usuarios intermedios."	Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras No se acoge comentario Si bien se reconoce la importancia de asegurar la continuidad y regularidad de las operaciones de transporte, como parte del servicio que debe ser provisto por las Entidades Prestadoras en virtud de los respectivos contratos de concesión, no resulta pertinente incorporar una disposición que cumpla dicha función. Ello en la medida que el literal a) del artículo 11 reconoce dicha obligación al indicar lo siguiente: "Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras Son obligaciones de toda Entidad Prestadora: a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN. Asimismo, deberá mantener la operatividad de la infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos mínimos, estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos contratos de Concesión y normativa aplicable."



³⁴ Comentario presentado por la señorita Maritza Agüero

50. Talma Servicios Aeroportuarios S.A. Indica que dentro de los servicios que se brindan en un aeropuerto, muchos se realizan en infraestructura única o limitada, lo cual restringe el número de acceso de operadores y para ello, en mérito a su potestad regulatoria, OSITRA dictó el REMA a efectos que el ingreso a esta infraestructura esencial y con restricciones de disponibilidad se dé bajo condiciones de competencia y en tanto ello resulte posible. Ahora, y de acuerdo a los contratos de concesión que se hayan suscrito, muchos de los servicios que son brindados por usuarios intermedios pueden ser realizados por empresas vinculadas a la Entidad Prestadora. En estos casos, existiría un riesgo a que esas empresas vinculadas puedan concertar prácticas de favorecimiento, afectando la libre competencia y a los demás operadores. Por ese motivo, y para garantizar la libre competencia en los servicios que se brindan en una ITUP, proponen que se reconozca la siguiente obligación: <i>"t. No realizar actos que interfieran o afecten la libre competencia entre usuarios intermedios. Las Entidades Prestadoras están prohibidas de dictar disposiciones así como de realizar acciones o incurrir en omisiones que tengan por objeto favorecer a sus empresas vinculadas, mejorar su posición competitiva en el mercado, reducir sus costos de operación y todo aquello que afecte o pueda afectar la libre competencia.</i> <i>Esta obligación prohíbe expresamente subsidios cruzados o que las Entidades Prestadoras y sus vinculadas oferten tarifarios o propuestas económicas conjuntas a sus clientes.</i> <i>En el supuesto que alguna Entidad Prestadora dicte disposiciones, realice acciones o incurra en omisiones que tengan por objeto favorecer a sus empresas vinculadas; los demás usuarios intermedios podrán solicitar que ese favorecimiento les sea aplicables y bajo las mismas condiciones.</i> <i>Cuando cualquier persona cuente con indicios o evidencias de prácticas anticompetitivas de las Entidades Prestadoras y Usuarios Intermedios, deberán comunicarlo a OSITRA a efectos que inicie las investigaciones del caso y proceda conforme lo disponga el Contrato de Concesión u otro instrumento."</i>	No se acoge comentario En atención a lo establecido en el artículo 2 del Proyecto de Reglamento, no corresponde incorporar en esta norma disposiciones respecto de supuestos que corresponden al REMA, por lo que no se incluye el literal propuesto. Adicionalmente, es preciso indicar que la represión de las prácticas anticompetitivas entre usuarios intermedios, así como de conductas ejecutadas por una Entidad Prestadora en perjuicio de otra o de usuarios intermedios, como por ejemplo abuso de posición de dominio o conductas de concertación entre estas entidades, es competencia del INDECOPI, conforme lo establece la normativa de la materia.
Artículo 11, literal e). Obligaciones de las entidades prestadoras de contratar y mantener vigentes diversos tipos de seguros 51. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Declaran encontrarse de acuerdo con la obligación establecida en el literal e). Sin embargo, consideran que dependiendo del tipo de infraestructura de la que se trate debe establecerse la obligación de difundir y comunicar a los usuarios el procedimiento para la activación de los seguros. Presentan como ejemplo el caso de la Entidad Prestadora LAP, en donde la activación no podría hacerla directamente un usuario o pasajero, debido a que es LAP quien debe dar la indicación para la activación del seguro a la compañía aseguradora, avisando además al Concedente, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión.	No acoge parcialmente el comentario No resulta pertinente incorporar una disposición referida a la obligación de las Entidades Prestadoras de contar o mantener diversos tipos de seguro en la medida que dicha obligación se encuentra contenida en los respectivos contratos de concesión y su obligatoriedad se produce como consecuencia de dichos contratos. Cabe indicar que, adicionalmente a ello, el literal a) del artículo 11 reconoce que estas entidades se encuentran obligadas a cumplir con lo que señalan los contratos de concesión, por ejemplo, en lo referido a la contratación y mantenimiento de seguros. Por lo antes expuesto, no se acoge el comentario y se procede a eliminar el literal bajo análisis.



De igual manera, entidades prestadoras como DPWC no estarían obligados a comunicar dicha información al usuario por cuanto los seguros regulados en el contrato de concesión tienen como asegurado a la Entidad Prestadora y adicionalmente al MTC, siendo ellos los que están facultados a activar el seguro; el usuario no participa de ese proceso. De otro lado, señalan que de acuerdo al literal e artículo 11, en la medida que el contrato de concesión o las normas vigentes lo prevean, deberán contratar y mantener vigentes seguros contra accidentes, seguros de responsabilidad civil y otros, así como difundir y comunicar al usuario a través de los medios señalados en el artículo 13 del Reglamento, el procedimiento para la activación de tales seguros. Sugieren reemplazar el término "prevean" por exijan u obliguen.	
Artículo 11, literal d).- Obligación de las entidades prestadoras de contar con un sistema de alumbrado general y vigilancia de las ITUP 52. Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A., GyM Ferrovías S.A. (Línea 1 del Metro) Sobre este punto, el representante de la entidad indicó lo siguiente: "(se) señala que es obligación de toda Entidad Prestadora contar con un sistema de alumbrado general adecuado y vigilancia permanente de la ITUP, por lo que imaginamos en el caso de las carreteras en el que el concesionario no tiene esa obligación parecería que esta es una norma un poco ambigua que podría hacer pensar a cualquier usuario que el concesionario tiene la obligación de iluminar toda la carretera." No resulta pertinente incorporar una disposición referida a la obligación de las Entidades Prestadoras de contar con vigilancia, sistemas de alumbrado adecuado o similares, en la medida que dicha obligación se encuentra contenida en los respectivos contratos de concesión y su obligatoriedad se produce como consecuencia de dichos contratos. Cabe indicar que, adicionalmente a ello, el literal a) del artículo 11 reconoce que estas entidades se encuentran obligadas a cumplir con lo que señalan los contratos de concesión. Por lo antes expuesto, no se acoge el comentario y se procede a eliminar el literal bajo análisis.	No se acoge comentario
Artículo 11, literal g).- Obligaciones de las Entidades Prestadoras de no negar la entrada o prestación de servicios a los Usuarios 53. Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A., GyM Ferrovías S.A. (Línea 1 del Metro) Sobre este punto, el representante de la entidad indicó lo siguiente: "(se) indica que es obligación de toda Entidad Prestadora no negar la entrada o la prestación de los servicios a los Usuarios, en concordancia con lo establecido en los respectivos contratos de concesión y luego se mencionan una serie de excepciones, pero no veo que se indique una como si es que no paga la tarifa no puede ingresar." Dicho supuesto fue incluido en el literal d) del artículo 30; sin embargo, considerando que el Capítulo II: De la Suspensión de los Servicios⁵³, regula aquellas suspensiones que afectan a la generalidad de los usuarios, se ha considerado pertinente trasladar dicho supuesto al artículo 7, literal I), como excepciones al derecho al libre uso de la ITUP. De esta forma, el artículo 7, literal I) queda redactado de la siguiente manera: "Artículo 7.- Derechos de los Usuarios Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:	Se acoge comentario



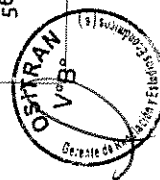
⁵³ Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como el Capítulo V.



	No podrá prohibirse o limitarse el uso de las ITUP a persona natural o jurídica alguna. Los Usuarios tiene derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas las disposiciones relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, el caso de Usuarios Intermedios y, de ser el caso, el pago de la tarifa, precio o cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen, supuestos de caso-fortuito o fuerza mayor o lo señalado en el literal g) del artículo 33 del presente Reglamento. Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos: • Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor. • Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP. • Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental. • Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento. • Decisión de una autoridad competente. • Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda. • Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión. La Entidad Prestadora no podrá condicionar la prestación del servicio a la aceptación por el Usuario de ningún otro servicio o pago adicional, salvo en aquellos casos en los que el servicio o pago adicional resulten indispensables para la prestación del servicio principal, por razones técnicas u operativas. Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP por falta de pago de la tarifa respectiva, cuando dicha falta de pago se haya producido por causa imputable a la Entidad Prestadora. En los casos en los que el Usuario presente un Reclamo vinculado a facturación o pagos, se dejará sin efecto la negativa a entrar o a la prestación del servicio hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa. (...) Finalmente, es preciso indicar que se procede a eliminar el literal bajo comentario que formaba parte del artículo 11.
54.- APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que dicho literal establece el listado de causales para que las Entidades Prestadoras nieguen la entrada o prestación del servicio, dentro de las que no se incluyen los casos de incumplimiento de la conducta debida del usuario (artículo 8, literal b)).	Se acoge comentario Ver respuesta a Comentario N° 53 Es preciso indicar que se ha procedido a modificar el artículo 7, literal I) y en él se incluye como causal para negar la entrada o prestación de servicio el incumplimiento por parte de



Añaden que "una restricción para todo usuario de la ITUP debe ser el cumplimiento de disposiciones internas de las administradoras de la ITUP, tal y como se establece en el artículo 8, literal b) de la norma".	las normas vigentes, como por ejemplo lo dispuesto en el literal b) del artículo 8. En dicho literal se señala expresamente que el usuario deberá observar la conducta debida a fin de poder ingresar a las ITUP y/o acceder a los servicios, por lo que el incumplimiento de esta obligación sería causal para negar el ingreso o prestación del servicio.										
55. Talma Servicios Aeroportuarios S.A. Consideran que el listado que contiene en literal g) es sumamente amplio y no determina o pre informa adecuadamente (es decir, de una manera clara y determinable) a los usuarios sobre las restricciones que puedan dictar las Entidades Prestadoras y que si serán válidas. Proponen la siguiente redacción de dicho listado: <table border="1" data-bbox="542 1164 973 1993"> <thead> <tr> <th>Reglamento</th> <th>Propuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Existencia de una causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.</td> <td>Existencia de una causa objetiva y justificada, caso fortuito o fuerza mayor.</td> </tr> <tr> <td>Cuando los Usuarios no cumplan con los requisitos de seguridad exigidos por la autoridad competente, según corresponda.</td> <td>Cuando los Usuarios no cumplan con los requisitos de seguridad exigidos y previa comunicación negativa o desfavorable de la autoridad competente, según corresponda".</td> </tr> <tr> <td>Cuando los Usuarios pongan en peligro a los demás usuarios, sus propiedades o a la ITUP.</td> <td>Cuando las acciones o procesos de los usuarios pongan en un real, inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.</td> </tr> <tr> <td>Cuando puedan provocarse daños ecológicos.</td> <td>Cuando exista un real, inminente y cierto riesgo de provocarse un daño al medio ambiente.</td> </tr> </tbody> </table> Asimismo, señalan que como correlato a la posibilidad de las Entidades Prestadoras de negar la entrada o la prestación de servicios de los Usuarios, también deberá consignarse una obligación de estas de no afectar ni limitar el desarrollo operacional o del servicio que los usuarios brinden en una ITUP. Por ello, sugieren la siguiente redacción: "5. Contribuir al desarrollo de las operaciones y servicios de los Usuarios en sus ITUP otorgando las facilidades y seguridades que correspondan. Ejemplo de ello, según corresponda, es la coordinación de los aspectos de seguridad operacional, el acceso y operación de mayor equipamiento en las operaciones y otras medidas conjuntas."	Reglamento	Propuesta	Existencia de una causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.	Existencia de una causa objetiva y justificada, caso fortuito o fuerza mayor.	Cuando los Usuarios no cumplan con los requisitos de seguridad exigidos por la autoridad competente, según corresponda.	Cuando los Usuarios no cumplan con los requisitos de seguridad exigidos y previa comunicación negativa o desfavorable de la autoridad competente, según corresponda".	Cuando los Usuarios pongan en peligro a los demás usuarios, sus propiedades o a la ITUP.	Cuando las acciones o procesos de los usuarios pongan en un real, inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.	Cuando puedan provocarse daños ecológicos.	Cuando exista un real, inminente y cierto riesgo de provocarse un daño al medio ambiente.	Se acoge parcialmente el comentario A efectos de delimitar el alcance de las disposiciones objeto de comentario, se procede a realizar las precisiones en el artículo correspondiente (ver respuesta a Comentario N° 53). No se acoge el comentario, respecto a la propuesta de incorporación de la obligación de contribuir con el desarrollo de las operaciones y servicios de los usuarios de las ITUP, debido a que dichos supuestos son materia de las relaciones contractuales y normativas suscritas por las Entidades Prestadoras y sus usuarios Intermedios. Sin perjuicio de ello, en caso de discrepancia, los usuarios tienen expedito su derecho a hacer uso de los mecanismos de solución de reclamos o controversias.
Reglamento	Propuesta										
Existencia de una causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.	Existencia de una causa objetiva y justificada, caso fortuito o fuerza mayor.										
Cuando los Usuarios no cumplan con los requisitos de seguridad exigidos por la autoridad competente, según corresponda.	Cuando los Usuarios no cumplan con los requisitos de seguridad exigidos y previa comunicación negativa o desfavorable de la autoridad competente, según corresponda".										
Cuando los Usuarios pongan en peligro a los demás usuarios, sus propiedades o a la ITUP.	Cuando las acciones o procesos de los usuarios pongan en un real, inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.										
Cuando puedan provocarse daños ecológicos.	Cuando exista un real, inminente y cierto riesgo de provocarse un daño al medio ambiente.										
56. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN	Artículo 11, literal i). Obligación de las Entidades Prestadoras a recibir los Reclamos y los recursos No se acoge comentario										



Indican que debe especificarse si se trata de recursos de reconsideración o apelación o recursos impugnatorios; ya que al mencionar de manera general recursos administrativos puede interpretarse al ingreso de cualquier otra solicitud en virtud de la Ley 27444.	Se ha procedido a retirar el literal i) del artículo 11, con la finalidad de evitar que el Proyecto de Reglamento duplique disposiciones existentes en otros reglamentos del Regulador, como es el caso del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, el cual contiene disposiciones a través de las cuales se asegura la recepción por parte de las entidades prestadoras de los reclamos y/o recursos administrativos presentados por los usuarios.
Artículo 11, literal j): Obligación de las Entidades Prestadoras de poner a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones	No se acoge comentario
57. Ferrocarril Transandino S. A.	El artículo 2 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus modificatorias, establece lo siguiente:
Sostienen que la norma no sería aplicable pues el concesionario ferroviario, en tanto no tiene relación con el usuario final. Así, de acuerdo al Reglamento del Libro de Reclamaciones, solo se encuentran obligados a contar con dicho libro aquellos que proveen servicios frente al usuario final, lo que no ocurre en el caso del concesionario de la vía férrea.	"Artículo 2°.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados (...), el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas emitidas por dichos organismos. (...)" En ese sentido, de acuerdo a la citada norma, las Entidades Prestadoras deben sujetarse al procedimiento previamente establecido en las normas emitidas por el Regulador, en lo referido a la atención de reclamos por parte de los usuarios. Es decir, dichas entidades deberán observar lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, el cual reconoce en su artículo 37 al Libro de Reclamaciones como uno de los mecanismos para interponer un reclamo. Asimismo, cabe señalar que si bien los usuarios finales de las infraestructuras ferroviarias - con excepción del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao- no tienen una "relación de consumo" con las Entidades Prestadoras a cargo de éstas sino con los operadores ferroviarios, estos sí hacen uso de los bienes de la concesión, a cargo de la Entidad Prestadora, como por ejemplo las estaciones ferroviarias, por lo que deberán tener acceso al Libro de Reclamaciones correspondiente en caso deseen utilizar esta vía para la presentación de un reclamo vinculado al uso de dichos bienes. En ese sentido, en tanto corresponde a todas las Entidades Prestadoras, sin excepción, poner a disposición de los usuarios un Libro de Reclamaciones, se mantiene dicha obligación en el Proyecto de Reglamento.

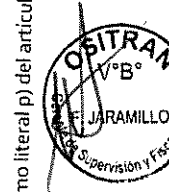
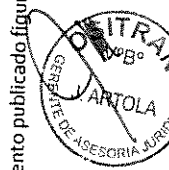


58. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Indican que en esta obligación, debe precisarse que no sólo se debe poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones para la presentación de reclamos, sino todos los demás formatos y soportes establecidos para tal fin. Por ello sugieren la siguiente redacción: <i>"j. Poner a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones, los formatos y/o soportes respectivos, para la presentación de reclamos, de acuerdo a lo señalado en la normativa aplicable".</i>	Sin embargo, a efectos de evitar duplicidad de disposiciones, se considera pertinente eliminar el literal bajo análisis y mantener solo lo dispuesto en el artículo 45, referido exclusivamente al Libro de Reclamaciones. No se acoge comentario No corresponde la incorporación de lo solicitado en el presente Proyecto, en tanto el artículo 37 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN reconoce la existencia de diversos medios a través de los cuales es posible la presentación del Reclamo, sin determinar el uso obligatorio de uno de ellos. Cabe indicar que el literal materia de análisis ha sido retirado del Proyecto de Reglamento, tal y como se explica en la respuesta al Comentario N° 57.
59. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN En este literal consideran que debe realizarse la precisión de que la presentación de denuncias es ante el OSITRAN.	Artículo 11, literal k). Obligación de las Entidades Prestadoras de no condicionar los reclamos al pago previo No se acoge comentario El literal k) del artículo 11 no contiene disposición alguna respecto de la presentación de denuncias. Sin perjuicio de ello, se remite el comentario a lo establecido en el artículo 12, literal i) (Ver Respuesta a Comentario N° 73).
60. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Consideran que la Entidad Prestadora sólo debe informar de la ejecución de obras que puedan afectar la provisión de los servicios. En ese sentido, señalan que la norma debería modificarse de la siguiente manera: <i>"informar la fecha de inicio y la fecha de conclusión de las obras a ejecutarse en la ITUP, siempre que las mismas afecten la provisión de los servicios prestados a los Usuarios. (...)".</i>	Artículo 11, literal p). Obligación de las Entidades Prestadoras de informar el inicio y conclusión de las obras Se acoge comentario El artículo 27 del Proyecto de Reglamento establece lo siguiente: "Artículo 27.- Información a los Usuarios respecto a la suspensión de servicios <i>En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios, de modo tal que los Usuarios se vean afectados, las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho a los Usuarios, por los medios de información establecidos en el presente Reglamento, con la debida anticipación y oportunidad. Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora, en caso resulte necesario."</i> De la lectura del citado artículo se desprende que solo en aquellos casos en los que los usuarios se vean afectados por la suspensión de servicios, corresponderá a la Entidad Prestadora proporcionar la información correspondiente.

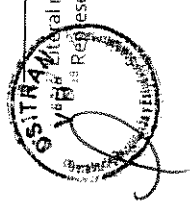


	Asimismo, se procede a modificar la disposición contenida en el artículo 11, de acuerdo al siguiente detalle: "Artículo 11 (...) g. ¹⁶ Informar la fecha de inicio y la fecha de conclusión de las obras a ejecutarse en la ITUP, de conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 7 del presente Reglamento. Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resulte necesario."
61. APM Terminals Callao S.A.	Se acoge comentario Ver respuesta a Comentario N° 60.
62. APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN	Artículo 11, literal p) - Obligaciones de las Entidades Prestadoras de contar con Módulos u Oficinas de atención a Usuarios No se acoge comentario En respuesta a los Comentarios 62, 63 y 64 debe indicarse que el artículo 12, literal o) del Reglamento de Usuarios de Terminales Portuarios y Aeroportuarios vigente señala lo siguiente: "Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...) o) Mantener los Módulos de Atención al Usuario en las ITUP aeroportuaria y portuaria que el órgano del OSITRAN encargado de ejercer la función supervisora determine anualmente. En los módulos se deberá brindar toda la información sobre el uso de la ITUP, servicios, derechos así como de los requisitos y procedimientos para presentar reclamos y denuncias que correspondan a los usuarios finales que se encuentren dentro del alcance del Código de Protección y Defensa del Consumidor."
63. Terminal Internacional del Sur S.A.	Sin perjuicio de lo anterior, considerando las diferencias existentes entre las distintas infraestructuras y las obligaciones contenidas en los respectivos contratos de concesión, se efectúa la siguiente precisión en el literal correspondiente del artículo 11, a través del cual se hace referencia a las características que debe observarse para el caso de los Módulos y/u Oficina de Atención al Usuario, las cuales se detallan en el artículo 14: "Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras Son obligaciones de toda Entidad Prestadora:
64. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.	

¹⁶ Literal modificado. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como literal p) del artículo 11.



h. "Contar con Módulos u Oficinas de Atención al Usuario, conforme a lo señalado en el artículo 14, del presente Reglamento. que sean visibles y accesibles en las distintas ITUP. Dichos módulos u oficinas deberán contar con personal que brinde, como mínimo, orientación a los Usuarios sobre sus derechos y obligaciones, los servicios que brinda la Entidad Prestadora, así como el procedimiento a seguir en caso de reclamos, denuncias o sugerencias." "Artículo 14 - Sobre los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario Los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario, considerando lo señalado en cada contrato de Concesión y normativa vigente, deberán estar ubicados de forma visible y accesible para los Usuarios en la ITUP. En dichos módulos u oficinas se deberá contar con personal debidamente capacitado para brindar toda la información señalada en el artículo 12 del presente Reglamento. Asimismo, en cada uno de los módulos y/u oficinas deberá ponerse a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones y, de ser el caso, el libro de sugerencias."	
Artículo 12, literal c).- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras sobre los alcances y usos posibles de los servicios Se acoge el comentario Luego del análisis del literal c) del artículo 12 del Proyecto de Reglamento, se advierte que el objetivo que se persigue con dicha disposición- esto es asegurar que los usuarios cuenten con la información adecuada para reconocer al responsable del servicio brindado- se cumple con lo establecido en el literal b) del mencionado artículo, el cual precisa que la información proporcionada deberá servir "de tal modo que los usuarios puedan percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las entidades prestadoras." Es decir, la información sobre los servicios que brinda la propia Entidad Prestadora debe ser de tal claridad que le permita al usuario, a la vez, reconocer aquellos servicios que no están dentro del alcance de dicha entidad sino de terceros (por ejemplo, usuarios intermedios). En ese sentido, se procede a eliminar el literal c) del artículo 12, en el cual se establecía que las Entidades Prestadoras debían informar sobre el alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.	65. APM Terminals Callao S.A. El literal establece como parte de la información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras, el alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Se sugiere detallar en la redacción la información requerida. Las características y precios/tarifas de los servicios cumplirían con la finalidad esperada. 66. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Se sugiere detallar en la redacción la información requerida. Las características y precios/tarifas de los servicios cumplirían con la finalidad esperada. 67. Aeropuertos del Perú S.A. ¹⁸ Manifestaron lo siguiente: "Este artículo señala que dentro de la información básica que es proporcionada por la concesionaria debe establecerse el alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los Usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se me ocurre si este no es un análisis más detallado que tendría que hacer cada usuario cuando quiera hacer uso de algún derecho derivado de la normatividad vigente porque parece que eso le corresponde más al usuario que al concesionario".

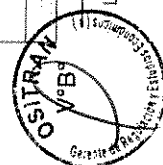


Artículo 11, literal modificado. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como literal r) del artículo 11. Presentada por el señor Ezequiel Ayllón.

Artículo 12, literal g).- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras sobre los estándares que debe cumplir la Entidad Prestadora No se acoge comentario	Artículo 12, literal g).- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras sobre los estándares que debe cumplir la Entidad Prestadora No se acoge comentario Sobre los Comentarios 68, 69 y 70, corresponde indicar que en el caso de la infraestructura aeroportuaria, el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, vigente a la fecha, señala en su artículo 19 lo siguiente: "Artículo 19.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras (...) e) Los estándares que tanto la Entidad Prestadora como las aerolíneas están obligados a cumplir, tales como tiempos máximos frente a los mostradores, en las colas de chequeo o en la cola de recojo de equipajes, entre otros." En esa línea, el Proyecto de Reglamento reitera la disposición en lo que respecta a la información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras en la medida que la misma permitirá a los usuarios disfrutar adecuadamente de los servicios que se les brindan y podrán determinar si los mismos resultan acordes con aquello a lo que está obligada cada una de las Entidades Prestadoras. Cabe indicar que la disposición bajo comentario no define de forma específica el mecanismo a ser empleado para transmitir a los usuarios la información sobre los estándares de calidad, siendo que la Entidad Prestadora se encuentra facultada para emplear el medio idóneo para este caso, en atención a lo indicado en el artículo 13 del Proyecto de Reglamento. Sin embargo, con la finalidad de no saturar al usuario con información abundante y técnica que dificulte su comprensión, se realiza el siguiente cambio en el artículo 12 del Proyecto de Reglamento: "Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras Los Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a: f. ¹⁹(...) Los estándares que la Entidad Prestadora está obligada a cumplir, los cuales deberán ser concordantes de acuerdo con el respectivo contrato de Concesión y/o la normativa vigente, y que resulten comprensibles y pertinentes para los Usuarios, tales como: los intervalos de paso en el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el tiempo de espera en cola en el caso de las infraestructuras viales, entre otros."
68. Aeropuertos del Perú S.A. Sobre este literal indicaron lo siguiente: "En este artículo se señala que el concesionario debe tener información sobre los estándares del servicio, pero estamos hablando en algunos casos de anexos de más de 150 hojas de obligaciones técnicas, por lo que habría que ver que tan razonable es esto"	
69. APM Terminals Callao S.A. Señalan lo siguiente: "el incumplimiento de estándares de calidad establecidos en el contrato de concesión no resulta oponible en relación de servicio con usuarios, sino sólo en el marco de dicho contrato y se le aplican los remedios allí establecidos en caso de incumplimiento. Por tanto, la información sobre tales estándares no es relevante para los usuarios sino, por el contrario, conllevaría a confusión en relación a sus derechos y las obligaciones que el prestador debe cumplir frente a este.	
70. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que los estándares que deben seguir las Entidades Prestadoras al brindar sus servicios son aquellas que, en su mayoría, se encuentran previstas como parte de los requisitos técnicos mínimos de su respectivo contrato de concesión. Si a ello se suma todo lo que se encuentra establecido en la normativa vigente sería demasiada información, que incluso podría no ser clara o comprensible para el usuario. Por consiguiente, y para estos efectos, recomiendan emplear el criterio de "consumidor razonable" que toma en cuenta el INDECOPI en materia de protección al consumidor, a propósito de la calidad e idoneidad del servicio. En ese sentido, consideramos que debe eliminarse dicho párrafo. Por su parte AFIN añadió lo siguiente: "Además, el incumplimiento de estándares de calidad establecidos en contrato de concesión no resulta oponible en relación de servicio con usuarios, sino sólo en el marco de dicho contrato y se le aplican los remedios allí establecidos en caso de incumplimiento. Por tanto, la información sobre tales estándares no es relevante para los usuarios sino, por el contrario, conllevaría a confusión en relación a sus derechos y las obligaciones que el prestador debe cumplir frente a éste."	

Artículo 12.- literal f).- Información básica a ser proporcionada por las entidades prestadoras

Literal modificado. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como literal g) del artículo 12.



71. Ferrocarril Trasandino S.A. El artículo 12, inciso i) señala que la Entidad Prestadora está obligada frente al usuario a informar respecto de la cobertura de sus pólizas. Al respecto, entiende que esta obligación no es aplicable al Concesionario Ferroviario dado que no cuenta con usuario definido al no brindar servicios de transporte.	No se acoge el comentario. Sobre el Comentario N° 71, ver respuesta a Comentario N° 5. Por otro lado, el argumento presentado por las entidades prestadoras, referido a que el conocimiento por parte de los usuarios de la existencia de pólizas y seguros genera incentivos perversos o que existen experiencias negativas al respecto, no resulta atendible. Elo en la medida que no existe evidencia que demuestre que el solo conocimiento por parte de los usuarios de la existencia de pólizas o seguros genere abusos por parte de los usuarios. Por otro lado, es preciso indicar que las entidades prestadoras se encuentran en mejor posición para adoptar las medidas necesarias para evitar o reducir la posibilidad de estas malas prácticas.
72. Aeropuertos del Perú S.A. Señalaron lo siguiente: <i>"Parte de la información que los usuarios piden que sea publicada, tanto en la web como en otras vías, es la referida a la existencia de la Póliza de Seguro. Ahora, la experiencia que ha tenido ADP como coordinadores es que el hecho que el usuario sepa que esa póliza genera un incentivo perverso al tratar de luego perseguir al aeropuerto hasta por negligencias propias del usuario. Entonces, si bien OSITRAN supervisa la contratación de las pólizas, ya que la obligación viene del contrato de concesión. ¿Cuál es la necesidad de poner la existencia de la póliza y en conocimiento de los usuarios, porque ya se han presentado malas experiencias en el pasado?"</i>	Artículo 12, literal k).- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras sobre el procedimiento de denuncia No se acoge el comentario La disposición materia de análisis tiene como finalidad asegurar que el usuario tenga fácil acceso a información básica necesaria para el ejercicio de sus derechos, entre los que se encuentra el derecho a presentar denuncias. Por ello, se ha establecido que la información sobre el procedimiento para presentar denuncias es información mínima a ser proporcionada por la Entidad Prestadora, independientemente que la misma se encuentre contenida en los Reglamentos publicados. Cabe indicar que, producto del análisis de este comentario, se ha observado la necesidad de efectuar una precisión respecto de la presentación de denuncias, de acuerdo al siguiente detalle: "Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras Las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a: a: (...) i.º El procedimiento para la presentación de Denuncias ante el OSITRAN.
73. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que, atendiendo a que la Entidad Prestadora tiene el deber de publicar los reglamentos expedidos por el Regulador, entre ellos el RUTAP, sería innecesario publicar un procedimiento que se encuentra expuesto en la norma citada. Ello, considerando que la lógica e intención de que la Entidad Prestadora publique el RUTAP es que los usuarios accedan a dicho documento y se informen debidamente sobre todos sus derechos y las formas en las que pueden canalizarlos. En ese sentido, consideramos que debe eliminarse dicho literal.	Artículo 12, literal j).- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras sobre el procedimiento para la presentación de sugerencias



Literal modificado. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como literal k) del artículo 12.

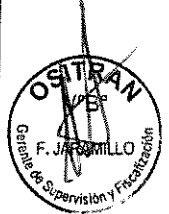


74. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Tal y como indicaron en comentario al artículo 7 literal c), las sugerencias no tienen un carácter vinculante y, por ende, no existe necesidad de regularlas a través de un procedimiento. En ese sentido, consideran que debe eliminarse dicho literal. Por su parte AFIN añadió lo siguiente: "En todo caso, consideramos que no es necesario un procedimiento, en la medida que ya se encuentra definido un procedimiento de reclamos." 75. APM Terminals Callao S.A. Consideran que no es necesario un procedimiento para la presentación de sugerencias, en la medida que ya se encuentra definido el procedimiento de reclamos.	Se acoge parcialmente el comentario De acuerdo al artículo 7, literal c), los usuarios tienen derecho a presentar sugerencias, siendo que dicho derecho podrá ser ejercido a través de los canales que para tales fines sean establecidos por cada Entidad Prestadora (Ver Respuesta al Comentario N° 25). Siendo así, es necesario que los usuarios se encuentren debidamente informados sobre los medios con los que dispone para el ejercicio de su derecho a presentar sugerencias, más aún si los mismos son determinados por cada Entidad Prestadora. Por ello, con la finalidad de mantener la coherencia entre las diversas disposiciones del Proyecto de Reglamento, se considera pertinente modificar el literal bajo comentario, de acuerdo al siguiente detalle: "Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras Las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a: a: (...) <i>"El procedimiento- Los canales establecidos por la Entidad Prestadora para la presentación de sugerencias."</i> j: <i>"El procedimiento- Los canales establecidos por la Entidad Prestadora para la presentación de sugerencias."</i>
Artículo 23.- Medios y formas de brindar información a los Usuarios 76. Aeropuertos del Perú S.A. Manifestaron lo siguiente: "en base al RUTAP, a la Entidad Prestadora se le debería permitir elegir los medios de comunicación a través de los cuales informa al usuario las condiciones de uso, las tarifas o los mecanismos de interposición de reclamos, porque si bien el pedido es válido se acorta las facultades como por ejemplo en la exigencia de mantener una central telefónica de reclamos, porque si de repente ya tengo una opción de reclamos vía web o un correo electrónico, quizá este tema del teléfono se ha perdido en el tiempo. Más aún cuando eso puede generar un sobre costo para la entidad. (...). Se entiende supervisable desde esa óptica pero de manera expost, por qué quizás desde manera anterior ya es demasiado." 77. Terminales Portuarios Euroandinos S.A. El representante de la Entidad Prestadora sostuvo lo siguiente: "El artículo 13, también las personas que me han antecedido han sido muy claras en señalar los mecanismos de difusión que se tiene para dar información, pero en el caso de construcción de obras o de equipamiento de la entidad portuaria esto es muy permanente y lo exige el reglamento vigente y ustedes lo han mantenido la publicación una semana antes y un día antes en un diario nacional y/o de la	Se acoge el comentario De acuerdo al artículo 13 del Proyecto de Reglamento, la Entidad Prestadora debe brindar información a los usuarios haciendo uso de los medios o formas señalados en dicho artículo, dependiendo del tipo de información a ser trasladada. En ese sentido, se otorga flexibilidad a las Entidades Prestadoras para utilizar los medios propuestos, atendiendo a la naturaleza de la información. Asimismo, cabe señalar que el numeral 12 del artículo 46 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado por el DS N° 012-2015-PCM, establece como una de las funciones de la Gerencia de Atención al Usuario "Formular y proponer proyectos normativos, lineamientos, procedimientos y manuales, en el marco de su competencia". En virtud de ello, en el artículo 13 del Proyecto de Reglamento se establece la facultad del OSITRAN para determinar la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP, así como las necesidades de los usuarios, aplicando criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

literal modificado. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como literal l) del artículo 12.



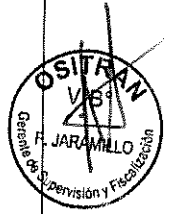
localidad. Si estamos en un mundo informático en el que tenemos página web, correos electrónicos supone en nuestra página y se difunde como por ejemplo en este momento que hemos paralizado el amarradero del aeropuerto de Paita y durante cinco (5) días hemos paralizado la atención en ese vuelo y en ese caso hemos emitido comunicados a través de páginas web, por lo que yo pido que quitaran ese requisito o esa condición que realmente no creo que tenga mucho sustento." 78. Aeropuertos del Perú S.A. Precisaron que lo establecido en este artículo, respecto de que sería OSITRAN quien determinaría la idoneidad de los medios utilizados para difusión de la información, podría resultar muy amplio. 79. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Sostienen que debería plantearse un criterio único para brindar la información al usuario, por ejemplo, brindar la información por cualquiera de los 2 medios detallados en el artículo si lo que se busca es asegurar la recepción por parte del usuario, en lugar de dejar a discrecionalidad de una evaluación posterior, lo que puede dar pie a eventuales incumplimientos por falta de criterio uniforme.	No obstante, en atención a los comentarios recibidos, se considera pertinente modificar el referido artículo en los siguientes términos: "Artículo 13.- Medios o formas de brindar la información <i>En adición a los Módulos u Oficinas de Atención al Usuario, La información a la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, deberá <u>podrá</u> ser difundida, dependiendo del tipo de información, utilizando <u>uno o más</u> de los siguientes medios:</i> <i>Información exhibida al Usuario, tanto para los Usuarios Intermedios como para los finales, mediante Afiches o carteles, trípticos o carteles, que permitan informarse adecuadamente.</i> <i>Información a través de la Página web de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el artículo 15 del presente Reglamento.</i> <i>Información a ser brindada por su personal en el Módulo y/u Oficina de Atención al Usuario, para lo cual la Entidad Prestadora deberá asegurar que este se encuentre debidamente capacitado para esta atención.</i> <i>Información a través de una Línea telefónica, habilitada durante el horario administrativo de la Entidad Prestadora, por medio de la cual la Entidad Prestadora pueda absolver las consultas de los Usuarios sobre sus derechos y sobre los mecanismos que permitan ejercer su defensa como son los procedimientos de reclamos, además del procedimiento de denuncias. En caso de reclamos interpuestos se deberá informar respecto al número de expediente asignado a su trámite y su estado.</i> <i>Prensa escrita, radial o televisiva.</i> <i>Adicionalmente, la Entidad Prestadora podrá hacer uso de otros medios, tales como:</i> <i>Información por cartillas o trípticos, que puedan estar a disposición de los Usuarios;</i> <i>Información a través de la prensa escrita, radial o televisiva, incluyendo el diario oficial "El Peruano" y un diario de circulación masiva.</i> <i>El OSITRAN podrá determinar ex post la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP, y considerando las necesidades de los Usuarios.</i>
80. Terminal Internacional del Sur S.A. Señalan que deberá hacerse una diferenciación en cuanto a la información que debe encontrarse disponible a los usuarios por la especialidad de la ITUP.	No se acoge comentario El Proyecto de Reglamento, por su propia naturaleza, busca establecer estándares generales, aplicables a todas las infraestructuras. Cabe indicar que las disposiciones en el contenidas deberán ser entendidas en el marco del contrato de concesión correspondiente y de la normativa específica por infraestructura, de ser el caso.



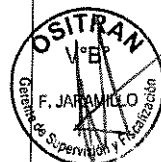
81. APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN De acuerdo a este literal, las entidades prestadoras deben exhibir información al Usuario, tanto finales como intermedios, mediante afiches o carteles que les permitan informarse adecuadamente. Consideran imprescindible, en aras de contar con predictibilidad, establecer un listado taxativo de la información que debe ser proporcionada mediante afiches y carteles, tomando en consideración el costo de dicha medida y los canales alternativos de información con los que a la fecha se cuenta.	No se acoge comentario Ver respuesta a Comentarios N° 76, 77, 78 y 79.
82. Lima Airport Partners S.A. Señalan que el literal d) debería ser eliminado, toda vez que ello generaría un costo a la Entidad Prestadora de implementar una línea específica para brindar este tipo de información. Adicionalmente, se indica que los medios para informar a los usuarios dependerán del tipo de información. Esta definición debería poder establecerla la Entidad Prestadora y así debería quedar precisado en este artículo. Precisan que, en el caso de mantener como medio la línea telefónica, deberá precisarse que la atención por este medio se realizará durante el horario administrativo de la Entidad Prestadora, evitando así que el usuario tenga la expectativa de ser atendido cualquier día y a cualquier hora. Sostienen que la redacción del último párrafo es muy amplia pues dejaría abierta la posibilidad de que OSITRAN determine ex post la idoneidad de los medios que está empleando la Entidad Prestadora para informar a los usuarios y, eventualmente pueda requerirle la implementación de algún otro, incluso adicional a los contemplados en el mismo artículo.	Artículo 13, literal d) - Medios y formas de brindar información a los Usuarios Se acoge parcialmente el comentario Ver respuesta a Comentarios N° 76, 77, 78 y 79.
83. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que debería precisarse que la atención por vía telefónica, para los fines establecidos en este literal, se realizará durante el horario administrativo de la Entidad Prestadora, evitando así que el usuario tenga la expectativa de ser atendido cualquier día y a cualquier hora. Por ello sugerimos la siguiente redacción: <i>Información a través de una línea telefónica, dentro del horario administrativo de la Entidad Prestadora, por medio del cual la Entidad Prestadora (...).</i>	Se acoge comentario Ver Respuesta a Comentarios N° 76 al 79



84. APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Solicitan se indique el motivo por el cual OSITRAN decide la ubicación de tales módulos u oficinas y cómo esta medida se alinea con la realidad de las ITUP, dependiendo de sus características. Precisan que, para el caso de terminales portuarios que cuentan ya con mecanismos de información, y en línea con sus contratos de concesión, no los consideran necesarios. AFIN añadió lo siguiente: "Adicionalmente, no se explica qué pasa con los casos en que la Entidad Prestadora cuenta ya con un módulo y cuenta una con una determinada ubicación, se va respetar dichos estados o quedará bajo discrecionalidad su reubicación." 85. Aeropuertos del Perú S.A. Indicaron que les parecía arbitrario lo referido a las oficinas de atención al usuario, considerando la ubicación de las infraestructuras de los concesionarios y sobre todo porque no está previsto en el contrato.	Artículo 14.- Sobre los módulos y oficinas de atención al Usuario Se acoge comentario Ver respuestas a Comentarios N° 62 al 64. Es preciso indicar que tanto el RUTAP (artículo 12, literal o) como el RUJVF (artículo 12, literal o y artículo 21) cuentan con disposiciones referidas a la necesidad de contar con módulos y/u oficinas de atención al usuario en las diferentes ITUP. Sin perjuicio de ello, se modifica el artículo bajo comentario de la siguiente forma: "Artículo 14.- Sobre los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario <i>En Los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario, cuyo número y ubicación determina el OSITRAN en cada ITUP, considerando lo señalado en cada contrato de Concesión y/o normativa vigente, deberán estar ubicados de forma visible y accesible para los Usuarios de las ITUP. En dichos módulos y/u oficinas se deberá contar con personal debidamente capacitado para brindar toda la información señalada en el artículo 12 del presente Reglamento. Asimismo, en cada uno de los módulos y/u oficinas deberá ponerse a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones y, de ser el caso, el libro de sugerencias.</i>
86. Aeropuertos del Perú S.A. Sobre este artículo indicaron lo siguiente: "hay una serie de obligaciones para infraestructuras que estén muy alejadas de la población y hasta requerimientos de un ascensor que en carreteras no sería posible."	Artículo 19: Accesibilidad Se acoge parcialmente el comentario Considerando la Ley N° 28735, Ley que regula la Atención de las Personas con Discapacidad, Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores en los Aeropuertos, Aeródromos, Terminales Terrestres, Ferroviarios, Marítimos y Fluviales y Medios de Transporte, realiza algunas distinciones respecto de las medidas de accesibilidad de acuerdo al tipo de infraestructura, se procede a realizar la siguiente precisión en el artículo bajo análisis: "Artículo 19.- Accesibilidad.- <i>De conformidad con lo previsto en la Ley N° 28735, en todas las ITUP, así como en toda oficina en la que se atiendan reclamos de los Usuarios de cada una de las infraestructuras, se deberán adoptar las siguientes medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad:</i> <i>Las Entidades Prestadoras deberán adoptar las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en las infraestructuras a su cargo, de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 28735, según corresponda. Entre dichas medidas se encuentran las siguientes:</i> a. Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores. b. Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora.



	c. Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad. d. Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad. e. Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones. f. Adecuar o supervisar que <u>Adoptar las medidas necesarias para la adecuación de las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, de manera que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.</u> g. <u>Cumplir con las normas técnicas de accesibilidad a que se refiere el artículo 17 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.</u> <u>El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será sancionado de conformidad con las normas del Reglamento de Infraacciones y Sanciones del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya.</u> <u>En caso de incumplimiento, el OSITRAN pondrá en conocimiento de dicha circunstancia a la autoridad competente para las acciones de supervisión y fiscalización, en atención a lo establecido en la Ley N° 29973. Ley General de la Persona con Discapacidad, o norma que la modifique o sustituya.</u>	c. Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad. d. Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad. e. Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones. f. Adecuar o supervisar que <u>Adoptar las medidas necesarias para la adecuación de las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, de manera que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.</u> g. <u>Cumplir con las normas técnicas de accesibilidad a que se refiere el artículo 17 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.</u> <u>El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será sancionado de conformidad con las normas del Reglamento de Infraacciones y Sanciones del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya.</u> <u>En caso de incumplimiento, el OSITRAN pondrá en conocimiento de dicha circunstancia a la autoridad competente para las acciones de supervisión y fiscalización, en atención a lo establecido en la Ley N° 29973. Ley General de la Persona con Discapacidad, o norma que la modifique o sustituya.</u>
87. Terminales Portuarios Euroandinos S.A. Señalan que este artículo no resultaría aplicable para los usuarios de la actividad portuaria, los cuales son mayormente personas jurídicas.	No se acoge el comentario En respuesta a los Comentarios N° 87 y 88, debe indicarse que la obligación de implementar las medidas de accesibilidad consideradas en el Proyecto de Reglamento emana de lo establecido en la Ley N° 28735, que es de obligatorio cumplimiento en los terminales portuarios, y se encuentra reconocida en los reglamentos de usuarios vigentes, por lo que es replicada en el Proyecto de Reglamento materia de comentario. Al respecto, el artículo 2 de la Ley N° 28735 precisa que la misma es aplicable en todos los aeropuertos, aeródromos y aeronaves de naturaleza civil y comercial, incluyendo las aeronaves militares que transportan personal civil; en los terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y estaciones de ruta; en vehículos de transporte terrestre interprovincial de pasajeros y de turismo interprovincial y ferrocarriles de transporte de pasajeros en el ámbito nacional, sin que se haya considerado excepción alguna. Por otro lado, el artículo 17 de la Ley N° 29973, Ley de la Persona con Discapacidad, precisa lo siguiente: "Artículo 17. Condiciones de las edificaciones públicas y privadas 17.1 Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona	No se acoge el comentario En respuesta a los Comentarios N° 87 y 88, debe indicarse que la obligación de implementar las medidas de accesibilidad consideradas en el Proyecto de Reglamento emana de lo establecido en la Ley N° 28735, que es de obligatorio cumplimiento en los terminales portuarios, y se encuentra reconocida en los reglamentos de usuarios vigentes, por lo que es replicada en el Proyecto de Reglamento materia de comentario. Al respecto, el artículo 2 de la Ley N° 28735 precisa que la misma es aplicable en todos los aeropuertos, aeródromos y aeronaves de naturaleza civil y comercial, incluyendo las aeronaves militares que transportan personal civil; en los terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y estaciones de ruta; en vehículos de transporte terrestre interprovincial de pasajeros y de turismo interprovincial y ferrocarriles de transporte de pasajeros en el ámbito nacional, sin que se haya considerado excepción alguna. Por otro lado, el artículo 17 de la Ley N° 29973, Ley de la Persona con Discapacidad, precisa lo siguiente: "Artículo 17. Condiciones de las edificaciones públicas y privadas 17.1 Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona
88. APM Terminals Callao S.A. Señalan que la obligación de instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad debe ser exigible dependiendo de la necesidad de contar con uno.		



89. IIRSA NORTE TRAMO II ²² Sobre el artículo, el representante de la Entidad Prestadora manifestó lo siguiente: "se regula el tema de la discapacidad y se indica que a través de esta OSITRAN podrá ejercer su potestad sancionadora. Se debería regular siempre con el mismo criterio a fin de que no sea OSITRAN quien sancione de una forma y CONADIS de otra". Añadió que faltaba Reglamentación, la cual incluía el mecanismo para la verificación del incumplimiento.	<i>con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad."</i> En ese sentido, no existe en ninguna de las leyes aplicables disposición alguna que exceptúe a los terminales portuarios del cumplimiento de la obligación de implementar las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
90. Concesionaria IIRSA Norte S.A. Indica que el artículo 19 del Proyecto de Reglamento es una norma de remisión, que tiene como propósito compilar las obligaciones de las entidades prestadoras para facilitar su cumplimiento y a su vez la exigencia por los usuarios. Es así que se refiere a dos normas importantes: Ley N° 28735, Ley que regula la atención de personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte, y la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. El artículo 19 no debería tener la pretensión de crear más obligaciones que las que ya existen en el ordenamiento vigente, sino solo ordenar en un solo cuerpo las que ya existen. Señala que, en base a lo establecido en el artículo 1 de la Ley N° 28735 (Objeto de la Ley), la infraestructura vial no se encontraría dentro de los alcances de la citada ley, a excepción de lo establecido expresamente en la norma, es decir, las estaciones ferroviarias y los terminales terrestres. En ese sentido, a través de una Resolución de Consejo Directivo no se puede pretender extender las obligaciones de la Ley N° 28735. Así, no resultaría de aplicación prácticamente ninguna de las obligaciones establecidas en el artículo 19 del Proyecto de Reglamento por ser simplemente una compilación de las contenidas en el artículo 3 de la ley antes mencionada. Asimismo, indica que lo anterior es sin perjuicio de considerar que al no haberse expedido el Reglamento de la Ley N° 28735 para efectos de su efectiva implementación, mal podría exigirse su aplicación, pues resulta importante establecer con	Se acoge el comentario Ver respuesta a Comentario N° 86
	Se acoge el comentario Ver respuesta a Comentario N° 86.

²² Representada por el señor Roberto Shimabukura



detalle las condiciones para su cumplimiento cabal. Añade que esto es sin perjuicio de considerar que esta norma ya se encuentra superada en su alcance por la Ley General de Personas con Discapacidad, Ley N° 29973.	
Por otro lado, sostienen que conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Proyecto de Reglamento, el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley N° 29973 será sancionado de conformidad con las normas del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN, siendo aplicada por esta entidad. Sin embargo, de acuerdo a lo señalado en esta ley, corresponde al CONADI y no al OSITRAN conocer y aplicar las infracciones y sanciones por el incumplimiento de la norma. Esto resulta concordante con la intención de armonizar la aplicación de normas de manera transversal, de modo que éstas sean aplicadas de manera uniforme aunque se trate de diversos sectores.	
Por ello, solicita que se evalúe el contenido del artículo 19, precisando cuál es el ámbito de aplicación de la Ley N° 28735 y retirando la referencia a que es el OSITRAN a quien corresponde ejercer la potestad sancionadora por el incumplimiento de la Ley N° 29973.	
91. Terminal Portuario Paracas S.A.	Se acoge parcialmente el comentario Ver respuesta a Comentarios N° 86, 87 y 88.
El citado artículo no podría aplicarse de forma general debido a que, en el caso de la empresa, existe una zona primaria donde únicamente ingresa personal especializado que se encarga del embarque y desembarque así como otro tipo de operaciones donde se manipule la mercancía, debiendo contar con los requisitos de seguridad respectivos, por lo que recomendamos que se precise que dicho artículo respecto de las zonas de posible atención al público en general.	
92. Terminal Internacional del Sur S.A.	Se acoge parcialmente el comentario Ver respuesta a Comentarios N° 86, 87 y 88.
Señalan que no resultaría de aplicación para la infraestructura portuaria.	
93. Lima Airport Partners S.A.	Se acoge parcialmente el comentario Ver respuesta a Comentario N° 86.
Respecto a la obligación de colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora, la representante de la Entidad Prestadora indicó lo siguiente: "(...) habría que hacer precisiones y considerar las características de la infraestructura, porque no en toda infraestructura puede haber señales sonoras y visuales."	
Artículo 19, literal b).- Colocación de señalización adecuada, tanto visual como sonora	
94. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN	Se acoge parcialmente el comentario Ver respuesta a Comentario N° 86



acorde a las características propias de la infraestructura y/o la naturaleza del espacio en concreto, lo cual si bien sería determinado por la Entidad Prestadora de la infraestructura, sería supervisado por el OSITRAN. En atención a ello, LAP sugiere la siguiente redacción: "b. Colocar señalización adecuada, visual y/o sonora, dependiendo de las características de la infraestructura". Por su parte, AFIN propone a siguiente redacción: "b. Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora, de ser el caso".	
Artículo 19, literal d) - Instalación de teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad. 95. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que la obligación de colocar teléfonos públicos que puedan ser utilizados por personas con discapacidad debe ser exigible dependiendo de la necesidad de contar con este tipo de teléfonos.	No se acoge comentario Ver respuesta a Comentarios N° 86, 87 y 88.
Artículo 19, literal f) - Obligación de adecuar o supervisar que las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, puedan ser utilizados por personas con discapacidad 96. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Con relación a la accesibilidad a la ITUP, la norma en cuestión señala que la Entidad Prestadora -bajo pena de ser sancionada- debe adecuar o supervisar que las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, puedan ser utilizadas por personas con discapacidad. La obligación de adecuar que los establecimientos comerciales brinden acceso a sus locales a personas con discapacidad le corresponde a los dueños de ese negocio en particular; y la supervisión de que ello se cumpla, les corresponde a las autoridades administrativas que tienen por función monitorear los mercados no sujetos a regulación sectorial (como lo es el INDECOPI). La Entidad Prestadora puede solicitarle al establecimiento comercial que adopte las medidas necesarias para facilitar el acceso a las personas con discapacidad e inclusive podría aplicar penalidades en sus respectivos contratos de arrendamiento, empero, insistimos la función y obligación de que dichas empresas cumplan con las normas legales recae en las autoridades públicas. En ese sentido, consideran que debe eliminarse dicho literal.	Se acoge parcialmente el comentario Ver respuesta a Comentarios N° 86, 87 y 88
Artículo 23 - Servicios Generales del Puerto 97. APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN	Se acoge parcialmente el comentario



Los servicios portuarios generales son regulados por el artículo 64 del Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional (Decreto Supremo N° 003-2004-MTC y modificatorias). En dicha norma se establece que dichos servicios son prestados por la Autoridad Portuaria competente, indicándose que solo cuando los compromisos contractuales lo dispongan, el administrador portuario asumirá la prestación de uno o más de dichos servicios sin que sea considerado tercerización.

Asimismo, los servicios generales contemplados en los literales a) y b) han quedado derogados con la promulgación del Decreto Legislativo N° 1147.

Recomiendan modificar el primer párrafo del artículo 23, indicando que los servicios generales son prestados por la Autoridad Portuaria competente y solo cuando los compromisos contractuales lo dispongan, el administrador portuario asumirá la prestación de uno o más de dichos servicios sin que sea considerado tercerización.

Adicionalmente, señalan que podrían indicarse que tales servicios son los detallados en el Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional y se brindará de acuerdo a lo allí dispuesto. Por otro lado, se deben suprimir los literales a) y b).

98. Estudio Muñiz (Muñiz, Ramirez, Perez- Taiman & Olaya Abogados)³⁴, a nombre de APM Terminals Callao S.A

El representante de la Entidad Prestadora indicó lo siguiente: "se ha repetido un error del reglamento anterior que dice que en los servicios generales de puertos la Entidad Prestadora deberá poner a disposición de los usuarios aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos, así como los siguientes, es decir más allá de lo pactado en el contrato de concesión, "los establecidos en el reglamento portuario nacional y se detalla una lista. Estos servicios de acuerdo al reglamento son brindados por la Autoridad Portuaria, a menos que el contrato de concesión diga lo contrario. Más aún los literales a) y b) han sido derogados por el D.L. 1147 por ser competencia de la autoridad marítima y eso la Autoridad Portuaria Nacional lo ha reconocido oficialmente."

99. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.

Solicitan suprimir los incisos a y b, considerando que la Autoridad Portuaria Nacional ha establecido que dichos servicios no son generales y son prestados por la mencionada autoridad, salvo que en el contrato de concesión se establezca que se trata de una obligación a cargo de la Entidad Prestadora.

En atención al comentario realizado, y tomando en cuenta la norma sectorial aplicable y los respectivos contratos de concesión, se reformula la disposición bajo comentario, modificándose adicionalmente la numeración, en virtud de los cambios generales sufridos por el documento en su totalidad. De esta forma, el artículo queda redactado de la siguiente manera:

"Artículo 21³⁵.- Servicios Generales del Puerto

Las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios en la zona portuaria aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos de Concesión, título habilitante o en la normativa aplicable, tales como:

- a. Ordenación, coordinación y control del tráfico portuario marítimo y terrestre;
- b. Señalización, balizamiento y otras ayudas a la navegación para el acceso de la nave al puerto;
- a. Vigilancia y seguridad.
- b. Dragado, en función del diseño requerido para cada amarradero.
- c. Alumbrado.
- d. Limpieza.
- e. Prevención y control de emergencias.
- f. Servicios contra incendios en naves a flote.



34 Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como artículo 23. Representado por el señor Manuel Quiruga Suito.



100. Autoridad Portuaria Nacional

De conformidad con lo establecido en el artículo 64 del Reglamento de la Ley del Sistema Portuario (RLSPN), la Autoridad Portuaria Nacional tiene competencia respecto de los servicios generales del puerto a que se refiere el artículo 23 del Proyecto de Reglamento bajo comentario.

De otra parte, conforme lo establece el último párrafo del artículo 64 del citado RLSPN, estos servicios podrán ser asumidos por el administrador portuario (empresa prestadora conforme al Proyecto de Reglamento), de acuerdo a los respectivos contratos de concesión, por lo que se recomienda eliminar la frase "así como los siguientes, establecidos en el Reglamento de la Ley N° 27943", del artículo 23, toda vez que ello denota que, además de los servicios establecidos en los contratos de concesión, la empresa prestadora deberá prestar los servicios generales, aun cuando estos no hayan sido asumidos por los concesionarios en virtud a sus contratos, lo cual desnaturaliza el espíritu del citado artículo 64, estableciendo una obligación legal vía una resolución del Consejo Directivo, que no ha sido establecida en una norma de rango superior como lo es un Decreto Supremo (RLNSP), vulnerando de este modo el principio de jerarquía normativa.

De otro lado, debe tenerse en cuenta que hay administradores portuarios que adquieren tal condición sin el establecimiento de contratos de concesión (cuando se trata de infraestructuras portuarias privadas de uso público), que brinda los mismos servicios públicos en virtud de las autorizaciones de uso de área acuática, otorgadas por la Autoridad Marítima (DICAPI), conforme lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1147 y las licencias portuarias y habilitaciones portuarias, otorgadas por la APN, conforme a la LSPN, el RLSPN y su TUPA vigente, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2005-MTC, los cuales se encuentran dentro del ámbito de aplicación del presente Proyecto de reglamento. En tal sentido, estas empresas prestadoras son las responsables de brindar los servicios generales del puerto, dentro de su área acuática autorizada, por lo que se recomienda incorporar el segundo párrafo en el artículo 23 del presente Proyecto de Reglamento.

101. Terminal Portuario Paracas S.A.

Solicitan que se tenga en cuenta que los servicios de practicaje y remolcaje no son prestados por el Terminal Portuario sino por un tercero especializado.

102. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.

Indican que el Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional no considera como servicios básicos el suministro de energía ni de agua, sino que los reconoce como servicios especiales. En ese sentido, su inclusión en el texto del Proyecto de Reglamento puede generar confusión, como servicio estándar.

Artículo 24.- Servicios Básicos del Puerto

Se acoge el comentario

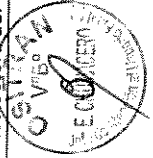
En atención a que el Proyecto de Reglamento no busca duplicar disposiciones que emanan de normas sectoriales o incluir supuestos ya definidos y desarrollados en los respectivos contratos de concesión, se procede a retirar la disposición bajo comentario, permaneciendo solo el artículo referido a los Servicios Generales del Puerto.



103. Estudio Muñiz (Muñiz, Ramirez, Perez- Taiman & Olaya Abogados), a nombre de APM Terminals Callao S.A Sobre este punto, indicó lo siguiente: "se mencionan los servicios de practicaje y remolcaje cuando no existe una sola Entidad Prestadora que brinde dichos servicios debido a su naturaleza que se brindan en el lado mar, mas no en el lado tierra. Entonces no hay ni un solo proveedor de dichos servicios por lo que no tiene sentido dicha regulación."	Se acoge comentario Ver respuesta a Comentarios N° 101 y 102.
104. Terminales Portuarios Euroandinos S.A. Los servicios básicos establecidos en el Reglamento de La Ley del Sistema portuario Nacional (texto actual): "Artículo 65.- Son servicios básicos, aquellas actividades comerciales desarrolladas en los recintos portuarios que permiten la realización de las operaciones de tráfico portuario. Los servicios básicos son los siguientes: a. Servicios técnico-náuticos: - Practicaje. - Remolcaje. - Amarre y desamarre de naves. - Buceo. b. Servicios al pasaje: - Transporte de personas. c. Servicios de manipulación y transporte de mercancías: - Embarque, estiba, desembarque, desestiba y transbordo de mercancías. - Almacenamiento. - Avituallamiento. - Abastecimiento de combustible. A los efectos de la Ley, estos servicios tendrán la condición de servicios básicos cuando se presten en las zonas portuarias. En el texto del Proyecto de Reglamento de Usuarios de OSITRAN se indica artículo 24, como servicio básico: <u>Servicio de energía para contenedores refrigerados suministrado de agua</u> El texto del artículo 24 dice <u>que deben</u> ser puesto a disposición de los usuarios Señalan que, si bien este texto se encuentra en el actual Reglamento de Usuarios (artículo 23), los indicados servicios son considerados en todas las Concesiones como servicios especiales, el mantener la redacción podría crear confusión en este tema ya que podría interpretarse que con parte del servicio estándar, hoy son considerados servicios especiales y como puede ver OSITRAN son básico en el texto del Reglamento de la LSPN.	Se acoge parcialmente el comentario Ver respuesta a Comentarios N° 101 y 102.



105. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que los servicios portuarios básicos son regulados por el artículo 65 del Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional (Decreto Supremo N° 003-2004-MTC y modificatorias). El practice y remolcaje están comprendidos dentro del referido artículo como servicios portuarios que deben brindarse a la nave. Sin embargo, ninguna concesionaria portuaria en el país a la fecha brinda los servicios de practice y remolcaje, toda vez que en los contratos de concesión suscritos no ha previsto exclusividad para los mismos (permitiendo que sean brindados por usuarios intermedios). Por otro lado, en dicha norma no se incluye dentro de los servicios portuarios básicos el abastecimiento de energía para contenedores ni el suministro de agua. Por lo expuesto, recomendaron suprimir del artículo 24 los servicios de practice y remolcaje previstos en el literal a, así como los literales e y f.	Se acoge el comentario Ver respuesta a Comentarios N° 100 y 101
106. APM Terminals Callao S.A. Artículo 24, literales e) y f) Servicios Básicos del Puerto Los servicios portuarios básicos son regulados por el artículo 65 del Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional (Decreto Supremo N° 003-2004-MTC y modificatorias). Señalan que el practice y remolcaje están comprendidos dentro del referido artículo como servicios portuarios que deben brindarse a la nave. Sin embargo, ninguna concesionaria portuaria en el país a la fecha brinda dichos servicios, toda vez que los contratos de concesión suscritos no han previsto exclusividad para los mismos (permitiendo que sean brindados por los usuarios intermedios). Por otro lado, sostienen que en dicha norma no se incluye como servicio portuario básico el abastecimiento de energía para contenedores ni el suministro de agua. Recomiendan suprimir del artículo 24 los servicios de practice y remolcaje previstos en el literal a), así como los literales e) y f).	Se acoge el comentario Ver respuesta a Comentarios N° 100 y 101
107. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Artículo 25, literal a).- Servicios aeroportuarios y de aeronavegación	No se acoge el comentario. El numeral 3.2 del artículo 3 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte



Indican que el artículo 25 recoge los servicios aeroportuarios y de aeronavegación prestados por las Entidades Prestadoras. En ese sentido, no resultaría apropiado incluir dentro del listado aquellos servicios a cargo de CORPAC, al no calificar como Entidad Prestadora. En atención a ello, sugieren la eliminación del literal a. del artículo 25 y, en consecuencia, la referencia de CORPAC contenida en la lista de definiciones (artículo 3 numeral 6).	Aéreo, define a las Entidades Prestadoras como aquellas empresas o grupo de empresas, públicas o privadas, que realizan actividades de explotación de infraestructura de uso público. Asimismo, el inciso k) del artículo 1 del Reglamento General de OSITRAN – Decreto Supremo N° 044-2006-PCM- define a la Entidad Prestadora como la empresa o grupo de empresas que tiene la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, nacional o regional, cuando corresponda, sean empresas públicas o privadas y que frente al Estado y los usuarios tienen la responsabilidad por la prestación de los servicios. Mediante Decreto Legislativo N° 99, Ley de la Empresa Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial, el Estado transformó la empresa pública CORPAC en una empresa de propiedad exclusiva del Estado, sujeta al régimen legal de las personas jurídicas de derecho privado y organizada como una sociedad mercantil, cuyo objeto social es, entre otros, operar, equipar y conservar aeropuertos comerciales al tránsito aéreo, incluyendo las dependencias, servicios, instalaciones y equipos requeridos por la técnica aeronáutica, así como administrar, operar y conservar los servicios de ayuda a la aeronavegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y demás servicios técnicos necesarios para la seguridad de las operaciones aéreas en el país. En ese sentido, de conformidad con la Ley N° 26917 y el Reglamento General de OSITRAN, CORPAC es una Entidad Prestadora que se encuentra bajo la competencia de OSITRAN, toda vez que CORPAC cuenta con un título legal para explotar infraestructura de transporte de uso público, en virtud de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 99. Por otro lado, para el caso de los servicios de aeronavegación, el Proyecto de Reglamento es claro al señalar que deberá estarse a lo dispuesto en el contrato de concesión respectivo y la normativa legal vigente (como la Ley de Aeronáutica Civil). No se acoge comentario En la medida que no se han presentado las razones ni justificaciones que sustenten el pedido de modificación del artículo bajo comentario, y luego de comparar el Proyecto de Reglamento con la propuesta de TALMA, se considera que no corresponde admitir el cambio solicitado.
108. Talma Servicios Aeroportuarios S.A. Proponen el siguiente texto: "Artículo 26.- Servicios no brindados por las Entidades Prestadoras de la ITUP aeroportuaria.	Artículo 26²⁵.- Servicios no brindados por las Entidades Prestadoras de la ITUP aeroportuaria

²⁵ Numeración modificada. En la versión final figurará como artículo 23



Se considera aeroportuario a todo servicio que sea esencial, necesario y/o contribuya a completar la cadena logística del transporte aéreo de carga o pasajeros en una relación de origen-destino o el intercambio modal de pasajeros o carga en el aeropuerto. Si un servicio considerado aeroportuario no es brindado directamente por la Entidad Prestadora, esta deberá informar de los operadores habilitados o que prestan estos servicios en cada terminal a efectos que los usuarios tomen conocimiento de ello. <u>La responsabilidad por la idoneidad del servicio se regirá por lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.</u> " [El subrayado es nuestro]	
109. APM Terminals Callao S.A. Señalan que se establecen las causales de suspensión de servicio, no incluyendo como supuesto la falta de conducta debida del usuario (art. 8, literal b)). Sostienen que "una restricción deben ser el incumplimiento de disposiciones internas de las administradoras de ITUP, artículo 8, literal b) de la propia norma."	Artículo 30^b.-Causas de suspensión de los servicios No se acoge comentario Considerando que el artículo bajo análisis regula aquellas suspensiones que afectan a la generalidad de los usuarios, se ha considerado pertinente trasladar la causal prevista en el literal d) del artículo bajo comentario al artículo 7, literal l), toda vez que se trata de causales que impiden el ejercicio del derecho al libre uso de las ITUP, reconocido a los usuarios. (Ver respuesta a Comentario N° 53) En ese sentido, el artículo bajo análisis quedaría redactado, de acuerdo al siguiente detalle: Artículo 26⁷.- Causas de suspensión de servicios Los servicios que brindan las Entidades Prestadoras sólo podrán suspenderse por: - Decisión de una autoridad competente. - Caso fortuito o fuerza mayor. - Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda. Morosidad por falta de pago, de conformidad con los contratos de acceso, el tarifario vigente y la política comercial comunicada al OSITRAN. En los casos en los que el Usuario presente un reclamo, se dejará sin efecto la suspensión del servicio hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa. d.e; Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión. En concordancia con la modificación realizada, no resulta procedente la inclusión solicitada.
110. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN	No se acoge comentario.



6 Numeración modificada. En la versión final figurará como artículo 26.

7 Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como artículo 30.



Indican que en el citado artículo se establecen las causales de suspensión de servicio, no incluyendo como supuesto la falta de conducta debida del usuario (art. 8 literal b). Una restricción debe ser el cumplimiento de disposiciones internas de las administradoras de ITUP. En el inciso d) señalan la causal de morosidad y agregan que el usuario presente un reclamo se dejara sin efecto la suspensión del servicio de manera automática hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa. Se debería especificar que se levantara la suspensión cuando los reclamos versen sobre facturación y esté vinculado a la causa de suspensión. La interposición de cualquier reclamo no debería necesariamente producir el efecto de levantamiento de la suspensión. Debería agregarse la suspensión del servicio en los casos que los usuarios no cumplan con los requisitos del Reglamento de Acceso de OSITRAN y del Reglamento de Acceso de las Entidades Prestadoras. Debe adicionarse lo correspondiente al análisis de "culminación del servicio", proponiendo regular aquellos casos donde se presta un servicio al usuario con un plazo indeterminado (por las circunstancias de operatividad de comercio exterior) y por causas imputables al usuario la relación jurídica generada no puede concluir, para que se regule la conclusión legal y se disponga el destino de las mercancías o bienes del usuario infractor. La razón es que dicha situación afecta al servicio de almacenamiento.	Respecto de la inclusión como causales de suspensión del servicio, el incumplimiento del literal b) del artículo 8, y de los requisitos del REMA y del Reglamento de Acceso de las EEP, ver Respuesta al Comentario N° 109. Se acoge comentario Respecto de la precisión sobre la naturaleza del reclamo como justificante para el levantamiento de la suspensión. Dicha precisión se incorpora en el literal l) del artículo 7, de acuerdo al siguiente detalle: "Artículo 7.- Derechos de los Usuarios Sin perjuicio de los derechos que surjan en otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos: (...) l). Al libre uso de las ITUP (...) En los casos en los que el Usuario presente un Reclamo vinculado a facturación o pago se dejará sin efecto la negativa a entrar o la prestación del servicio hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa."
No se acoge comentario Respecto a la propuesta de incorporación de un supuesto de suspensión en caso no se cumpla con los requisitos del Reglamento de Acceso de OSITRAN o de las Entidades Prestadoras, cabe indicar que ante situaciones que dificulten la prestación del servicio debido a complicaciones (como la falta de cumplimiento de los requisitos de los interesados) para la suscripción final del Contrato de Acceso, éstas deben resolverse de acuerdo a cada caso concreto y conforme lo estipulado por la normativa especial sobre la materia. En ese sentido, no correspondería incorporar dicho supuesto de suspensión como regla general ya que el análisis debe realizarse de acuerdo a las particularidades de cada caso.	No se acoge comentario Con respecto a la propuesta de incorporación de un supuesto de "culminación del servicio" por causas imputables al usuario a efecto de no afectar el servicio de almacenamiento, debe recordarse que la modificación de los acuerdos alcanzados por las partes en los contratos o documentos que éstas suscriban se encuentran fuera de alcance del presente Proyecto de Reglamento. Cabe señalar que las partes cuentan con otros mecanismos legales para



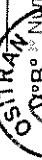
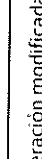
	solucionar los problemas generados ante supuestos no contemplados en sus respectivos contratos.
111. Terminal Portuario Paracas S.A.	Artículo 31²⁸. - Información a los Usuarios respecto a la suspensión de servicios Se acoge comentario
Sostienen que la frase "por todos los medios de información" resulta ser muy amplia por lo que solicitan que se precisa o se cambie por la siguiente frase "todos los medios de información disponibles y/o al alcance de la Entidad Prestadora".	En atención a los comentarios efectuados, se procede a modificar el artículo bajo análisis, de acuerdo al siguiente detalle y agregar la forma en la cual debe efectuarse la actualización de la información:
112. Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A. y GyM Ferrovías S.A. (Línea 1 del Metro) Al respecto, indicó lo siguiente: "en información a los usuarios respecto a la suspensión de servicios (se) menciona que las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho por todos los medios de información a los usuarios disponibles con la debida anticipación u oportunidad, parecería que debería acotarse eso, porque eso de todos los medios de información disponibles podrían imaginarse muchos y podría ser costoso y ambiguo."	"Artículo 27²⁹. - Información a los Usuarios respecto a la suspensión de servicios En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios, de modo tal que los Usuarios se vean afectados, las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho por todos los medios de información a los Usuarios disponibles, por los medios de información establecidos en el Artículo 13 del presente Reglamento, con la debida anticipación u oportunidad. Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resulte necesario."
113. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.	
Sugieren agregar: "por los medios de información establecidos en el artículo 13 del Reglamento".	
114. Terminal Internacional del Sur S.A.	
Sugieren agregar: por los medios de información establecidos en el artículo 13 del Proyecto Reglamento.	
115. Lima Airport Partners S.A.	
Consideran que es demasiado abierta la redacción. Esta debe ser más específica y establecer los medios mínimos que la Entidad Prestadora debería cumplir, lo cual dependerá de las características del servicio, ubicación de la infraestructura, etc. En todo caso, señalan que se podría hacer referencia a los medios contemplados en el artículo 13 del Reglamento.	
116. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN	
El artículo establece que se debe informar del hecho por todos los medios de información al usuario.	
Consideran que la exigencia de comunicar por todos los medios grava la operatividad de la Entidad Prestadora, debería plantearse un esquema de notificación escrita conjuntamente	

²⁸ Numeración modificada. En la versión final figurará como artículo 27.

²⁹ Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como artículo 31.



con otro medio de información, con ello se estaría cumpliendo el fin de asegurar la recepción del usuario.	Artículo 33^º. - Plazos para anunciar la suspensión de los servicios 117. Terminal Internacional del Sur S.A. y Terminales Portuarios Euroandinos S.A. Solicitan evaluar la supresión la exigencia de la publicación en diarios. Con la difusión por los medios establecidos en el artículo 13 se cumple el objetivo	Artículo 33 - Garantía de prestación mínima 118. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Indican que la garantía de la prestación mínima debería especificarse que sólo aplica para las causales b) y c) del artículo 30 (causas de suspensión de servicios), que corresponden al caso fortuito y fuerza mayor y realización de obras.
		Se acoge parcialmente el comentario La garantía de prestación mínima debe ser considerada sólo para circunstancias excepcionales que impidan que la ITUP se utilice de forma normal, es decir conforme a los estándares establecidos en el contrato de concesión o de acuerdo a las disposiciones o marco normativo aplicable. En ese sentido, no todos los casos de realización de una obra o mantenimiento ocasionarán que la utilización de la ITUP se realice hasta el punto de la prestación mínima de operación. En ese sentido, la redacción del presente artículo debe ser la siguiente: "Artículo 29^º. - Garantía de prestación mínima Las Entidades Prestadoras deberán garantizar un mínimo de la utilización de la ITUP, de acuerdo con el contrato de Concesión o, en defecto de estipulación, con lo determinado por el OSITRAN. <u>En los supuestos Si se presentase una situación de caso fortuito o fuerza mayor, o la ejecución de alguna obra o mantenimiento, ello el restablecimiento a las condiciones señaladas en el contrato de Concesión deberá realizarse en el plazo más breve posible, atendiendo a las condiciones situaciones particulares de cada caso y a lo previsto en cada contrato de Concesión, en la normativa vigente o de acuerdo a lo dispuesto por el OSITRAN. "</u>
		Artículo 34^º. - Información sobre tarifas, precios, recargos y condiciones de su aplicación


 31. Numeración modificada. En la versión final figurará como artículo 28.

 32. Numeración modificada. En la versión final figurará como artículo 30.

 33. Numeración modificada. En la versión final figurará como artículo 30.

119. Terminal Portuario Paracas S.A.

Señalan que toda Entidad Prestadora cuenta con un tarifario y reglamento de tarifas, el cual contempla los recargos respectivos, el mismo que es aprobado por el Regulador y es puesto en conocimiento de los usuarios. En ese sentido, consideran que el último párrafo del citado artículo resultaría ser una contraposición de la norma específica sobre la materia, lo cual solicitan sea tomado en cuenta.

No se acoge el comentario

Con relación a que el Proyecto de Reglamento duplicaría lo establecido por otra normativa de OSITRAN, debemos señalar que se recoge la normativa relacionada con la protección de los usuarios de la ITUP. En ese sentido, en el caso del Capítulo 2 del Reglamento General de Tarifas de OSITRAN (RETA), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN y sus modificatorias, este establece mecanismos de difusión a ser realizados por las entidades prestadoras que se encuentran reconocidos por este Proyecto, por tanto, no se genera perjuicio alguno a los Concesionarios.

Finalmente, cabe señalar que si se llegaran a modificar las normas que originan las disposiciones recogidas en el presente proyecto, el OSITRAN realizará las concordancias respectivas.

Artículo 35³³ - Cobro de tarifas

120. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.

Al respecto, el representante de la entidad indicó lo siguiente: "No entiendo, por qué ponen un capítulo de facturación y pago de servicios cuando es algo que está en el reglamento de los tarifarios y en nuestro reglamento de aplicación de tarifas de cada Entidad Prestadora el cual contiene como se factura y como se cobran los servicios, por lo que aquí estamos duplicando la normatividad y esto puede incurrir en una gran contradicción para el normal desenvolvimiento de las operaciones de las entidades prestadoras."

Añadió lo siguiente: "En el tercer párrafo del artículo 35 han agregado al texto que actualmente está vigente: "y que cumplió con poner el servicio a disposición del usuario." "Cuando el cobro de la tarifa se realice por la puesta a disposición del servicio, deberá informarse al usuario de manera adecuada y oportuna sobre esta condición." Eso en nuestro caso está en el reglamento de aplicación de tarifas y en el reglamento de operaciones: "Corresponde a la Entidad Prestadora comprobar que informó adecuada y oportunamente y que cumplió con poner el servicio a disposición del usuario. No se cómo voy a poder acreditar fehacientemente que puse el servicio a disposición del usuario. En el caso de nosotros trabajamos con una orden de servicio, por lo que todos los servicios ya sea el estándar o el especial son brindados, siempre y cuando el usuario, los cuales son personas jurídicas en un 99%, firma la orden de servicio sin la cual no se presta ninguna clase de servicio."

Adicionalmente precisó: "Aunque no comparto el criterio de unificación de infraestructuras tan diferentes como el metro, el puerto y el aeropuerto, pero bueno eso es decisión de ustedes. Quisiera que se haga una corrección del artículo 48, ya que los reclamos no se registran en el libro de reclamaciones, se registran en el libro de reclamos, ya que el libro de reclamaciones es para

No se acoge el comentario

En relación a que este Proyecto duplica lo establecido por otra normativa de OSITRAN, debemos señalar que este recoge la normativa relacionada con la protección de los usuarios de las ITUP, por tanto, no existe contradicción con las disposiciones existentes en otras normas, por lo que no causa perjuicio alguno a las entidades prestadoras.

Finalmente, si se llegaran a modificar las normas que originan las disposiciones recogidas en el presente proyecto, el OSITRAN realizará las concordancias respectivas.

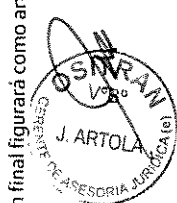
No se acoge el comentario

Asimismo, cabe señalar que conforme establece el tercer párrafo del artículo bajo comentario, éste supuesto se aplicará en los casos donde el cobro de la tarifa se realice por la puesta a disposición del servicio. En ese sentido, si las características de la infraestructura no hacen posible el cobro del mismo con la puesta a disposición, sino que es necesaria la efectiva prestación del servicio, dicho supuesto no se aplicará ya que no formaría parte del supuesto regulado. Ello dependerá del análisis que el Regulador realice en cada caso concreto.

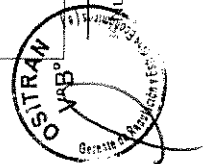
No se acoge el comentario

Es importante destacar que el Libro de Reclamaciones es llamado Libro de Reclamos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. Del mismo

33 Numeración modificada. En la versión final figurará como artículo 31.



<i>personas naturales que como vuelvo a repetir en el caso del puerto de Paíta tenemos una persona natural en los 4 años de vigencia de este reglamento que está siendo objeto de modificación."</i>	modo, el presente Proyecto de Reglamento recoge el término de "Libro de Reclamaciones", por lo que para efectos de la presente norma vienen a ser equivalentes.
121. Terminal Internacional del Sur. S.A En el tercer párrafo del artículo se sugiere agregar la expresión: y que cumplió con poner a disposición del usuario. La prestación de los servicios portuarios se sustentan en una Orden de Servicio que suscribe el usuario, sin orden no se brinda el servicio.	
122. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que la expresión "cuando corresponda" resulta muy ambigua, ya que en principio le corresponde a los usuarios demostrar que un determinado servicio no le ha sido ofrecido efectivamente. Debe tomarse en cuenta que los Lineamientos 2006 de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI (aprobados por Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI) indican que: "<i>de acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad.</i>" Consideran que debería aplicarse el mismo criterio, puesto que los procedimientos desarrollados en materia de consumidor, son administrativos sancionadores, tal y como lo son aquellos desarrollados en el marco del RUTAP. Consideran que debe eliminarse la última oración de primer párrafo de este artículo, o, en su defecto, OSITRAN debe precisar a qué se refiere con la expresión "cuando corresponda" sin dejar de lado el criterio empleado por el INDECOPI. En el segundo párrafo se hace referencia a los plazos establecidos en el artículo 13 del Reglamento, lo cual es una remisión errada al artículo correspondiente. Se debe aclarar.	No se acoge comentario Si bien es cierto que corresponde al accionante probar los hechos que fundamentan su solicitud, este debe probar sólo aquellos hechos que le sea posible demostrar. En ese sentido, si la Entidad Prestadora se encuentra en mejores condiciones para probar un determinado hecho, así debe hacerlo. De esta forma, las entidades prestadoras, al estar en mejor capacidad para probar el uso efectivo del servicio que realice el usuario, está en el deber de acreditarlo. No obstante, el primer párrafo del artículo en mención también regula las excepciones a dicho deber, considerando los casos específicos donde las entidades prestadoras no lo podrán acreditar; sin embargo, dichas circunstancias deberán ser analizadas en cada caso concreto por el Regulador. Asimismo, se debe mencionar que el presente reglamento regula la prestación de servicios públicos y no de productos. Se acoge parcialmente el comentario Cabe señalar que el artículo 13 del Proyecto de Reglamento regula los medios de brindar información, por lo que la remisión es correcta. Sin embargo, a efectos de no crear confusión en los administrados se cambia la redacción del segundo párrafo del artículo 31 del Proyecto de Reglamento, de la siguiente forma: "Artículo 31³⁴.- Cobro de Tarifas (...) <i>Si el servicio solicitado por el Usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, este asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos por la Entidad Prestadora. Estos plazos deben ser informados a los Usuarios de conformidad a través de los medios o formas establecidas en en el artículo 13 del presente Reglamento."</i>



enumeración modificada. En el Proyecto de Reglamento figuraba como artículo 35:



Artículo 39.- Pago del Peaje en el caso de la ITUP Vial	
123. Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A., GyM Ferrovías S.A. (Línea 1 del Metro)	Se acoge el comentario
El representante de la Entidad Prestadora manifestó lo siguiente: "(se) señala que el usuario debe abonar la tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que transpone una barrera de peaje. Bueno, en este momento existe una disposición pendiente por parte del MTC para que pueda implementarse [...], por lo que en vez de barrera de peaje debería ser punto de peaje."	Se realizará la modificación Proyecto de Reglamento, sujetándolo a lo establecido en el contrato, disposiciones o la normativa aplicable. En ese sentido el primer párrafo del artículo mencionado quedará redactado de la siguiente forma: "Artículo 35 ³⁵ .- Pago del Peaje en el caso de la ITUP Vial El Usuario debe abonar la Tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que transpone una barrera <u>unidad</u> de peaje, según lo que disponga el contrato de Concesión o la normativa aplicable. Las Entidades Prestadoras podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito." (...)
TÍTULO III: Capítulo VII ³⁶ . De los servicios no obligatorios	
124. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.	Se acoge parcialmente comentario
Señalan que los servicios especiales son aquellos que libremente son acordados entre la Entidad Prestadora y el usuario, por un precio establecido por la Entidad Prestadora. Los precios no son objeto de control por parte de OSITRAN, ni los servicios especiales que brinde la Terminales Portuarios Euroandinos. Indican que Terminales Portuarios Euroandinos no presta servicios especiales regulados como si lo tienen otras entidades prestadoras. Sostienen que, en consecuencia el Capítulo VII, contraviene lo establecido en el contrato de concesión de Terminales Portuarios Euroandinos. Por ello, solicitan se revise, sobre todo lo referido a la posibilidad que se formulen reclamos.	En atención a los comentarios señalados, se realiza la siguiente precisión: "Artículo 40 ³⁷ .- Cobro de servicios no obligatorios El cobro de los servicios no obligatorios o complementarios que brinden las Entidades Prestadoras, se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del Usuario, las Entidades Prestadoras deberán recurrir a las instancias judiciales respectivas <u>a, de ser el caso, a la instancia fijada en los contratos o condiciones pactadas entre la Entidad Prestadora y el Usuario.</u> " (...)
125. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN	Con respecto al comentario relacionado al segundo párrafo del artículo bajo análisis, a efecto de concordar lo regulado en los artículos 12, 13 y 40 del Proyecto de Reglamento, se considera pertinente precisar el literal b) del artículo 12 y modificar el segundo párrafo del artículo 40 del Proyecto de Reglamento. De esta manera, los artículos en mención quedarán de la siguiente forma: "Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras Las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a: (...) b. Los servicios que prestan, <u>incluyendo los servicios no obligatorios de la Entidad Prestadora, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que los Usuarios</u>



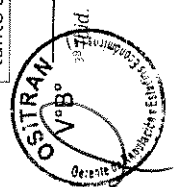
³⁵ Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento figuraba como artículo 39.

³⁶ Numeración modificada. En la versión final figura como Capítulo IV.

³⁷ Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento figuraba como artículo 44.



"Artículo 44.- Cobro de servicios no obligatorios" El cobro de los servicios no obligatorios o complementarios que brinden las Entidades Prestadoras, se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del usuario, las Entidades Prestadoras deberán recurrir a las instancias judiciales respectivas o, de ser el caso, a la instancia fijada en los contratos o condiciones pactadas entre la Entidad Prestadora y el usuario". Señalan que el segundo párrafo de la norma indica que: "los usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios, siempre que se trate de servicios relacionados con el transporte de pasajeros o el intercambio modal en una relación origen - destino. Si estos servicios son brindados por personas jurídicas o personas naturales distintas o ajenas a la Entidad Prestadora, esta se eximirá de responsabilidad civil y administrativa, siempre y cuando se informe adecuadamente al Usuario respecto de cuál es la empresa que brinda el servicio y quién asumirá dicha responsabilidad". Sobre el particular, resaltan que es el usuario quien está en mejor posición de informarse adecuadamente sobre el proveedor de los servicios que desea contratar. Bajo este panorama, consideran excesivo pretender imputarle responsabilidad a la Entidad Prestadora por no informar que un servicio X es prestado por un proveedor independiente de ella, por cada una de las empresas que ofrecen servicios de transporte –o relacionados al mismo– por su propia cuenta. Por ejemplo, los servicios que prestan las líneas aéreas y/o empresas que prestan servicios de rampa. En ese sentido, proponen que el último enunciado del párrafo citado sea eliminado.	podan percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras. "Artículo 40º.- Cobro de servicios no obligatorios" (...) Asimismo, los Usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios, siempre que se trate de servicios relacionados con el transporte de pasajeros o el intercambio modal en una relación origen - destino. Si estos servicios son brindados por personas jurídicas o personas naturales distintas o ajenas a la Entidad Prestadora, esta se eximirá de responsabilidad civil y administrativa, siempre y cuando se informe adecuadamente al Usuario respecto de cuál es la empresa que brinda el servicio y quién asumirá dicha responsabilidad haya informado a los Usuarios de los servicios no obligatorios de la Entidad Prestadora, conforme a los artículos 12 y 13 del presente Reglamento."
126. Terminales Portuarios Euroandinos S.A. Debe decir "Libro de Reclamos" no de Reclamaciones.	Artículo 48.- Medios para la presentación de Reclamos No se acoge el comentario El Libro de Reclamaciones es llamado Libro de Reclamos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. Del mismo modo, el Proyecto de Reglamento recoge el término de "Libro de reclamaciones", por lo que para efectos de la presente norma vienen a ser equivalentes.
127. Lima Airport Partners S.A. Consideran que el derecho a presentar denuncias debe ser correctamente ejercido y para tal fin se debe exigir a quien haga uso del mismo, que sustente de alguna manera el hecho o situación que denuncia, pues no debe permitirse que con sólo una comunicación se habilite todo un procedimiento que supone esfuerzos y dedicación de tiempo y de recursos humanos, tanto del OSITRAN como de las Entidades Prestadoras.	Artículo del 52 al 57: Procedimiento de Denuncias No se acoge el comentario Respecto al derecho a presentar denuncias por parte de los usuarios (Ver respuestas a Comentarios Nº 11 y 12) Se acoge parcialmente el comentario



En adición al sustento necesario que debe tener una denuncia para ser presentada, consideran que debe incorporarse en este Reglamento una disposición sobre temeridad procesal, en los términos recogidos por el Reglamento General del OSITRAN en su artículo 75 que expresamente señala lo siguiente:

"Artículo 75.- Denuncias maliciosas.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier ORGANISMO DEL OSITRAN será sancionado con una multa, de conformidad con lo que establece el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN".

Adicionalmente, sobre el artículo 55 literal g), opinan que la denuncia no debe contener una referencia general sobre la ocurrencia de los hechos o una breve descripción de los mismos; por el contrario, la denuncia –como decíamos anteriormente- debe contener información que le permita a la Jefatura de Contratos correspondiente del OSITRAN tener indicios razonables y válidos sobre algún incumplimiento de la Entidad Prestadora que justifiquen el inicio de la investigación respectiva; máxime cuando el propio tenor de la norma en cuestión –que se encuentra expreso en su último párrafo- señala que "de acuerdo a lo previsto en el numeral 105.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la denuncia deberá exponer con claridad todos los hechos y circunstancias que permitan su constatación por el OSITRAN", esto último con el literal g) entran en contradicción.

En ese sentido, sugieren que el dispositivo sea modificado de la siguiente manera:

"Descripción precisa y detallada del lugar, fecha y circunstancias en las que tomó conocimiento de los hechos denunciados, así como una descripción completa de los mismos".

Agregan que no basta que se cumplan con los requisitos contemplados en el artículo 55, sino que, además para que una denuncia califique como tal, debe estar debidamente sustentada y adjuntando los medios probatorios respectivos.

El último párrafo del artículo 55 que indica que "En caso de contar con elementos probatorios [...] también deberán ser presentados", consideran que los elementos probatorios deben ser considerados como uno de los requisitos recogidos en el artículo 55 y de no cumplirse, no debería prosperar una denuncia.

Con relación al artículo 57: Procedimientos y Plazos, sostienen que si bien se indican los plazos que tienen los órganos internos del OSITRAN para tramitar la denuncia, no se establece cuál será la situación de la Entidad Prestadora en el supuesto de que venza el plazo de 30 días hábiles adicionales que tiene la Jefatura de Contratos correspondiente para decidir las acciones a tomar.

Consideran que, en cumplimiento del Principio del Debido Procedimiento de los administrados, la norma debería señalar la consecuencia jurídica en caso de que el Regulador

Respecto al vencimiento de los plazos internos del OSITRAN para dar respuesta a la denuncia, se debe tener en consideración que dicho vencimiento podría generar responsabilidad administrativa para los funcionarios del OSITRAN, lo cual no supone el archivamiento de la denuncia. Asimismo, se acepta la propuesta consistente en la notificación a la Entidad Prestadora de la decisión de la Gerencia de Atención al Usuario acerca de la denuncia presentada. En ese sentido, corresponde añadir lo siguiente al Proyecto de Reglamento:

"Artículo 53^{ra}.- Procedimientos y Plazos

(...)

En el caso se considere que la denuncia debe ser rechazada, la Jefatura de Contratos correspondiente deberá comunicar de manera motivada dicha decisión a la Gerencia de Atención al Usuario a fin que esta ponga en conocimiento del denunciante y de la Entidad Prestadora correspondiente la decisión adoptada.

(...)

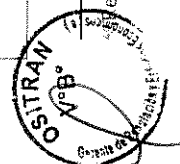
El transcurso del plazo sin haber emitido o notificado el pronunciamiento del OSITRAN, respecto al resultado de la denuncia, no invalidará el pronunciamiento que posteriormente se emita, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas a que hubiere lugar."



33 Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento figuraba como artículo 57.



no cumpla con los plazos correspondientes. En este contexto, no se condice con la seguridad jurídica el hecho de que la Entidad Prestadora tenga una condición "indefinida o permanente" de investigado. En ese sentido, consideramos que la norma debe incluir lo siguiente: <i>"Transcurrido el periodo excepcional de 30 días hábiles para que la Jefatura de Contratos correspondiente decida las acciones a adoptar con relación a la Entidad Prestadora investigada, se procederá al archivo automático del procedimiento de investigación".</i> Asimismo, consideramos necesario que habiéndose iniciado un proceso de investigación solicitándole a la Entidad Prestadora presentar sus descargos sobre el o los hechos denunciados, si el Regulador decidiera luego de la evaluación correspondiente, archivar la denuncia, esta decisión no solo debe ser notificada al denunciante sino también a la Entidad Prestadora.	
128. Lima Airport Partners S.A. Sobre el procedimiento de denuncia, manifestó lo siguiente: <i>"si la idea de evitar denuncias maliciosas se está contemplando pidiendo los requisitos que están en el artículo, consideramos que la definición de denuncia debería de ser más precisa y no simplemente hacer alusión a "toda comunicación formulada", debería hacerse una precisión como toda comunicación formulada y sustentada para evitar que se presenten simplemente alegaciones por más identificación de la persona denunciante que se pueda hacer."</i>	Título IV/Capítulo II, SubCapítulo II: Procedimiento de denuncia No se acoge comentario Ver respuestas a Comentarios N° 11 y 12.
129. Autopista del Norte S.A.C.º El representante de la entidad indicó lo siguiente: <i>"en el tema de legitimidad parece que se pudiera denunciar en abstracto; sin embargo, debería precisarse que siempre es importante el "interés para obrar".</i>	Artículo 52.- Legitimidad para presentar Denuncias No se acoge comentario Ver respuestas a Comentarios N° 11 y 12. Asimismo, se precisa que para denunciar no necesariamente debe existir un interés para obrar, como en el caso del tercero legítimamente interesado.
130. Ferrocarril Transandino S.A. Entienden que no cabe admisibilidad de la denuncia cuando esta verse con aspectos relacionados a la circulación y servicio de transporte de carga y pasajeros por vía férrea.	Artículo 54.- Contenido de la denuncia No se acoge comentario Ver respuestas a Comentarios N° 11 y 12. Asimismo, cabe mencionar que corresponde al OSITRAN la obligación de realizar las acciones que resulten pertinentes para determinar la verosimilitud de los hechos alegados por el denunciante. Por lo que no se podría rechazar una denuncia sólo por pertenecer a una materia que no es competencia de OSITRAN; sino que el análisis se debe realizar por el



representada por Christian Ubía (Gerente Legal).



OSITRAN conforme a cada caso concreto y en caso de estar fuera del alcance de sus competencias, derivarlo a la autoridad competente.	
131. Terminal Internacional del Sur S.A. Señalan que falta incorporar el inciso referente al requisito de adjuntar los Medios Probatorios que sustentan la denuncia.	Artículo 55.- Requisitos de la denuncia Se acoge parcialmente el comentario Ver respuestas a Comentarios N° 11 y 12.
132. Autopista del Norte S.A.C. Al respecto, el representante de la Entidad Prestadora, manifestó lo siguiente: "un punto importante es que deberían presentarse medios probatorios como requisito que deberían ser exigibles para poder establecerse un filtro para que la denuncia sea correctamente efectuada a fin de que el regulador no tenga un sobre carga y la Entidad Prestadora no se vea afectada." Adicionalmente añadió lo siguiente: "En la exposición de motivos no se encuentra el sustento del costos que debería asumir la Entidad Prestadora y tampoco se considera la diversidad de la infraestructura y de los servicios."	No se acoge el comentario, respecto al sustento de los costos de la Entidad Prestadora y diversidad de la infraestructura, al respecto ver respuesta a Comentario N° 2. Se acoge parcialmente el comentario, respecto a la presentación de medios probatorios en las denuncias (ver respuestas a Comentarios N° 11 y 12).
133. Ferrocarril Transandino S.A. Indican lo siguiente: "El artículo 57 establece que la EP solo contará con 15 días hábiles para presentar sus descargos sin establecer la posibilidad de ampliar el mismo mediante la solicitud de una prórroga, considerando que no se exige la presentación de pruebas que permitan tener certeza y que no se tiene un límite de antigüedad de los hechos de las denuncias."	Artículo 57.- Procedimientos y plazos Se acoge el comentario En atención al comentario presentado, se procede a realizar la siguiente precisión: "Artículo 53⁴⁴.- Procedimientos y Plazos (...) La Jefatura de Contratos contará con un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles para tramitar la denuncia y decidir las acciones a adoptar, de acuerdo al siguiente detalle: (...) b. En los casos en los que corresponda solicitar a la Entidad Prestadora sus descargos, ésta contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para presentarlos ante la Jefatura de Contratos correspondiente. <u>Este plazo podrá ser ampliado a solicitud de la Entidad Prestadora, justificando las razones que acreditan dicho pedido. El plazo adicional a ser otorgado será definido por la Jefatura de Contratos, según corresponda.</u>" (...)
134. Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial- CORPAC Indicaron lo siguiente: "Estamos verificando, que es algo que en la actualidad se lleva, cuando hay este análisis que lleva la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para analizar la	Se acoge el comentario En atención al comentario presentado, y con la finalidad de brindar seguridad a las Entidades Prestadoras no solo respecto del inicio de un procedimiento administrativo sancionador sino



verosimilitud, si la denuncia es maliciosa o si corresponde iniciar un PAS. En el caso que se archive la denuncia al único al que se le comunica ese resultado es al denunciante ¿Cabría la posibilidad de que se le participe de ello a la Entidad Prestadora? por que la Entidad Prestadora se queda en la incertidumbre si es que se inicia efectivamente o no el PAS."	también de su culminación, se introduce en el artículo bajo comentario la siguiente precisión: "Artículo 53°.- Procedimientos y Plazos (...) En el caso se considere que la denuncia debe ser rechazada, la Jefatura de Contratos correspondiente deberá comunicar de manera motivada dicha decisión a la Gerencia de Atención al Usuario a fin que ésta ponga en conocimiento del denunciante y de la Entidad Prestadora correspondiente la decisión adoptada."
135- APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que se debe indicar claramente las disposiciones que deberá adecuar cada Entidad Prestadora.	Disposiciones Finales: Segunda: Plazo de implementación No se acoge comentario Atendiendo a que el Reglamento de Usuarios tiene naturaleza de norma general, no corresponde incluir disposiciones específicas para cada una de las entidades prestadoras.



Ibid.

