

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 076-2006-CD/OSITRAN

Lima, 13 de diciembre de 2006

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

VISTOS:

El Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN presentado por la Gerencia General y aprobado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha 13 de diciembre del año en curso; su respectiva Matriz de Control de Comentarios y Sugerencias; el proyecto de Resolución de Consejo Directivo que aprueba la Modificación; y, su Exposición de Motivos;

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

Que, el anterior Reglamento General para la Solución de Controversias en el ámbito de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, fue aprobado por Resolución N° 005-99-CD/OSITRAN; y adecuado al nuevo marco legal establecido por la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2001-CD/OSITRAN;

Que, el vigente Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias fue aprobado por el Consejo Directivo de OSITRAN mediante la Resolución N° 002-2004-CD-OSITRAN, del 15 de enero de 2004, el mismo que se encuentra vigente desde el 24 de enero de 2004;

Que, desde la entrada en vigencia del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias se ha detectado la necesidad de precisar y modificar algunos aspectos con motivo de la aplicación del mismo por parte de los órganos de OSITRAN competentes;

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

Que, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2006-CD-OSITRAN, con fecha 20 de setiembre de 2006 se prepublicó el “Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias” en el Diario Oficial “El Peruano”; concediendo el plazo de veinte (20) días calendario para que las Entidades Prestadoras y demás legítimos interesados formulen sus observaciones y comentarios al mismo;

Que, habiendo transcurrido en exceso el referido plazo, y luego de haber evaluado las observaciones y comentarios presentados por las entidades prestadoras bajo la competencia de OSITRAN, así como los remitidos por los demás legítimos interesados;

según aparece de la exposición de motivos que se publicará conjuntamente con la presente resolución, y la matriz de comentarios en la página web, se ha determinado que el proyecto presentado sufra algunas modificaciones con relación a la propuesta prepublicada;

Que, en consecuencia, se debe proceder a disponer la Aprobación del proyecto final de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias en el Diario Oficial “El Peruano” de conformidad a lo propuesto y los comentarios y/ sugerencias presentados;

Que, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha 13 de diciembre de 2006;

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Modificar la denominación del “Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN” por la denominación “Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN”.

Artículo 2°.- Aprobar la modificación de los artículos 1°, 7°, 22°, 24°, 32°, 46°, 52°, 65°, 88° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias y su correspondiente Exposición de Motivos; que forma parte integrante de la presente Resolución; y la Matriz de Control de Comentarios y Sugerencias; en los siguientes términos:

“Artículo 1.- Referencia

Cuando se haga referencia al “Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias”; o en el presente Reglamento se mencione la palabra Título, Capítulo, Subcapítulo o Artículo sin indicar la norma legal a la que corresponde, se entenderá que está referido a este Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias.”

“Artículo 7.- Materia de los reclamos y controversias

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

- a) Los reclamos de usuarios relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la Infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716;*
- b) Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios;*
- c) Los reclamos de usuarios relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras;*

- d) *Los reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso;*
- e) **Los reclamos de usuarios relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda la EEPP en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios;**
- f) **Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público;**
- g) *Las controversias entre usuarios intermedios y Entidades Prestadoras sobre los desacuerdos que surjan sobre el Contrato de Acceso, o con relación a éste o su interpretación de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 15 del REMA;*
- h) *Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con el libre acceso a los servicios que conforman las actividades de explotación de infraestructura, en los casos en que exista más de una Entidad Prestadora operando en un tipo de infraestructura;*
- i) *Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con tarifas, tasas, cargos, honorarios y cualquier pago o retribución derivado de los acuerdos entre Entidades Prestadoras, en tanto se afecte el mercado regulado;*
- j) *Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con el aspecto técnico de los servicios públicos materia de competencia del OSITRAN;*
- k) *Las controversias entre Entidades Prestadoras en materia ambiental en aquellas actividades dentro del ámbito de OSITRAN, salvo cuando se trata de asuntos intersectoriales de competencia del Consejo Nacional del Medio Ambiente.”*

“Artículo 22.- Plazos

*Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles, **computados conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la LPAG.***

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el 135° de la LPAG.”

“Artículo 24.- Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidades Prestadoras

*Las Entidades Prestadoras deberán **presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios** de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir del inicio de sus operaciones.”*

“Artículo 32.- Registro de Reclamos y Controversias.

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

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

El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado por el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.”

“Artículo 46.- Elevación del expediente de apelación.

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

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

“Artículo 52.- Resolución de segunda y última instancia

El Tribunal expedirá la resolución de segunda instancia en un plazo no mayor de treinta (30) días contados a partir del día siguiente a la fecha señalada para el informe oral o, si éste no hubiese sido solicitado, del último acto procedimental realizado.

Asimismo la resolución del Tribunal podrá:

- a) Revocar la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada; y
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda.

La Entidad Prestadora deberá cumplir lo ordenado en la Resolución dentro del plazo de 7 días contados a partir del día siguiente de la notificación. En caso el Tribunal fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días, salvo en aquellos casos en que el Tribunal así lo determine de manera motivada. El incumplimiento de esta disposición será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.”

“Artículo 65.- Resolución

El Cuerpo Colegiado deberá expedir resolución en un plazo no mayor a treinta (30) días contados a partir de la fecha fijada para la vista de la causa. Vencido el referido plazo sin que se expida la resolución correspondiente, el administrado podrá hacer valer el silencio administrativo negativo.

La Entidad Prestadora deberá cumplir lo ordenado en la resolución dentro del plazo de 7 días contados a partir del día siguiente de la notificación. En caso el Cuerpo Colegiado fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días, salvo en aquellos casos en que el Cuerpo Colegiado así lo determine de manera motivada. El incumplimiento de esta disposición será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.”

“Artículo 88.- Solicitud de arbitraje

Cualquiera de los sujetos señalados en el Artículo 86° del presente Reglamento podrá solicitar al OSITRAN someter alguna de las controversias descritas en el mismo al proceso de arbitraje que se regula en el presente Título. Para tal efecto, la solicitud deberá ser formulada por escrito y deberá contener lo siguiente:

- a) Entidad u órgano al que se dirige;
- b) Convenio Arbitral;
- c) Nombre y domicilio del solicitante;
- d) Declaración respecto de la naturaleza de la controversia, así como de la pretensión y del monto involucrado en caso de ser aplicable;
- e) Firma o huella digital del solicitante o de su representante con poder especial para ello;

- f) Copia simple del documento de identidad del solicitante o de su representante;*
- g) Copia simple del documento que acredite la representación; y,*
- h) Documento en que conste el poder para someter la controversia a arbitraje de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 18° del presente Reglamento.”*

Artículo 3°.- Autorizar la publicación de la presente Resolución y su Exposición de Motivos en el Diario Oficial “El Peruano”; y, los documentos indicados más la Matriz de Comentarios y Sugerencias en la página web de OSITRAN (www.ositran.gob.pe).

Artículo 4°.- La presente Resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

Comuníquese, publíquese y archívese.

ALEJANDO CHANG CHIANG
Presidente

Reg. Sal N° PD-13411-06

MATRIZ DE COMENTARIOS PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO GENERAL PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS

Institución	Tema	Observación o sugerencia	Comentario
Tribunal de Solución de Controversias OSITRAN	Artículo 7.- Materia de los reclamos y controversias. Literal f), mal estado de la vía.	Sería conveniente ampliar la causal a cualquier tipo de infraestructura y no restringirla a la vial; asimismo, según la misma causal implicaría que para que un usuario interponga reclamo tendría además de observar el mal estado de la vía o infraestructura conocer el Contrato de Concesión de la Entidad Prestadora para verificar si está cumpliendo o no con los niveles de servicio. Propone reformar la causal: “ f) Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público. ”	La Gerencia de Supervisión y el Tribunal de Solución de Controversias han tomado conocimiento de un elevado número de reclamos relacionados con el mal estado de la infraestructura, originado por deficiencia en el mantenimiento de la misma; lo cual sustenta la necesidad de incluir esta causal. Se recoge la observación. La causal se reformula, incluyendo a cualquier tipo de infraestructura, independientemente que se encuentre bajo concesión o no.
	Artículo 24.- Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidades Prestadoras	Precisar que la obligación de presentar el Reglamento a que hace mención el artículo es de manera individual, de la siguiente manera: “ Cada Entidad Prestadora deberá presentar su Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir del inicio de sus operaciones. ”	La obligación de presentar dicho documento corresponde a cada una de las Entidades Prestadoras. La parte final del artículo, en el sentido que dentro de los 60 días al inicio de las operaciones, aclara cualquier duda sobre la manera individual de presentación. No se recoge la propuesta.
	Artículo 32.- Redacción de artículo.	Corregir “de por cada sede” por la frase “por cada sede”.	Se recoge la observación.

	<p>Artículo 52.- Plazo para cumplimiento de Resolución de segunda y última instancia</p>	<p>La redacción del párrafo propuesto debiera empezar sin señalar un plazo para luego mencionar el caso en que el Tribunal sí fije un plazo. Así, propone la siguiente redacción: <i>“La Entidad Prestadora deberá cumplir lo ordenado en la resolución dentro del plazo de 7 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación. En caso el Tribunal fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días hábiles, salvo en aquellos casos en que el Tribunal así lo determine de manera motivada.”</i></p>	<p>La Entidad Prestadora está obligada a cumplir con lo resuelto por el Órgano de Solución de Controversias, ya se trate del Tribunal o del Cuerpo Colegiado; esto debido a la eficacia con que están dotados los actos administrativos, conforme a lo dispuesto en el artículo 16° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.</p> <p>La observación del Tribunal presenta con mejor redacción el mismo supuesto jurídico. Se recoge la observación, omitiendo la palabra hábiles, dado que conforme al artículo 22°, los plazos fijados en días, salvo indicación en contrario, se entienden por días hábiles.</p> <p>En tal sentido, se debe precisar en el mismo artículo (y también en el artículo 65°) que en caso de incumplimiento se aplicará el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.</p> <p>La misma también se aplica al artículo 65° por tratarse del mismo tema.</p> <p>Se acepta la observación.</p>
--	--	--	--

Institución	Tema	Observación o sugerencia	Comentario
ROSSELLO Abogados	Artículo 7º Materia de los reclamos y controversias. literal f), mal estado de la vía.	<p>Se faculta al usuario a interponer un reclamo cuando considere que hay un incumplimiento del contrato de concesión, cuando para efectos del usuario lo importante es la prestación de un servicio idóneo y oportuno por parte de la Entidad Prestadora. La supervisión del cumplimiento de los niveles de servicio corresponde exclusivamente a OSITRAN, pues se trata del cumplimiento de obligaciones contractuales asumidas por la Entidad Prestadora con el Concedente al suscribir el Contrato de Concesión, estando las sanciones previstas tanto a nivel contractual como a nivel administrativo.</p> <p>Introducir esta causal sólo generaría una mayor carga de reclamos por parte los usuarios, y ningún beneficio o derecho adicional para los mismos, pues la Entidad Prestadora se encuentra obligada contractualmente a cumplir los niveles de servicio. El usuario promedio desconoce los niveles de servicio exigidos en el Contrato de Concesión por tratarse de una información de carácter técnico que no es de su manejo cotidiano, que tampoco tendría por que serlo mientras el usuario considere que recibe un servicio adecuado.</p> <p>El usuario está protegido en la posibilidad de reclamar por los servicios prestados por la Entidad Prestadora de conformidad con el literal b) del mismo artículo (reclamos relacionados con la calidad y la oportuna prestación de los servicios), aspectos que tienen una relación directa con el servicio brindado por la entidad prestadora.</p>	<p>Ver comentario anterior a propuesta del Tribunal de Solución de Controversias sobre el mismo tema.</p> <p>Si bien el literal b) hace referencia a la calidad y oportuna prestación de servicios, la causal del literal f) es más específica, pues se refiere al estado de la infraestructura.</p> <p>No se recoge la observación.</p>

Institución	Tema	Observación o sugerencia	Comentario
<p>Concesionaria IIRSA NORTE S.A.</p> <p>Concesionarias Interoceánicas del Sur Tramos 2 y 3 S.A.</p>	<p>Artículo 7° Materia de los reclamos y controversias. literal f), mal estado de la vía.</p>	<p>El artículo 7° literal b) cuenta ya con la posibilidad de presentar reclamos vinculados a la calidad y oportuna prestación del servicio por uso de infraestructura, por lo que es innecesaria la inclusión del nuevo supuesto específicamente desarrollado para las concesiones de carreteras y de aplicación real discutible.</p> <p>Cabe preguntarse si los usuarios de la vía estarán en condiciones de: (i) conocer los términos de los Contratos de Concesión, particularmente de los anexos en los cuales se encuentran detallados los niveles de servicio que debe cumplir el Concesionario; y, (ii) contar con los medios o conocimientos técnicos necesarios para evaluar si efectivamente se ha producido un incumplimiento del Contrato de Concesión. La probable respuesta a ambas preguntas es negativa, de allí que sea el Regulador la entidad encargada de supervisar al Concesionario y evaluar si efectivamente tales niveles de servicio vienen siendo cumplidos o no.</p> <p>Dado lo anterior, es muy probable que no se presenten reclamos bajo este supuesto o que, de presentarse, terminen siendo declarados improcedentes o reconducidos a través de un reclamo por calidad del servicio.</p> <p>Su inclusión únicamente supondrá incrementar los costos administrativos para el Concesionario y OSITRAN, sin que realmente se consiga el objetivo regulatorio que se pretende alcanzar, el cual estaría ya cubierto por su literal b) .</p>	<p>No se recoge la propuesta por las razones expuestas en el comentario anterior y en el primer comentario a las Observaciones del Tribunal.</p>

	<p>Artículo 24° Presentación ante OSITRAN del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras.</p>	<p>El proyecto debería prever una disposición transitoria que aclare si los Reglamentos que ya fueron elaborados por las Entidades Prestadoras tienen que ser presentados ante OSITRAN o si esta disposición únicamente será de aplicación para los Concesionarios que inicien operaciones luego de la entrada en vigencia de la modificación.</p> <p>Aclarar que la presentación ante OSITRAN es para la correspondiente aprobación del Reglamento.</p>	<p>El cambio de la palabra formular por presentar; no significa que antes las EP no estaban obligadas a presentar ante OSITRAN su proyecto de reglamento.</p> <p>Dentro del plazo fijado las Entidades Prestadoras deben cumplir con este requisito, por lo que no es necesario una disposición transitoria.</p> <p>Por otro lado, la presentación a OSITRAN es para efectos del procedimiento de aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de cada una de las entidades prestadoras. Se recoge la observación.</p>
	<p>Artículos 38°, 41° y 46°. Cómputo de plazos.</p>	<p>Proponer la modificación de los artículos 38°, 41°, 45° (sic) y demás que establezcan que los plazos se cuentan a partir del día de la notificación o de la presentación del reclamo; dado que existe oscuridad respecto a la fecha desde cuándo debe contarse los plazos (si desde el mismo día de su presentación o a partir del día siguiente). Propone que, siguiendo el ordenamiento jurídico, los plazos se computen a partir del día siguiente de la notificación o de la presentación.</p>	<p>Si bien, OSITRAN no ha propuesto la modificación de los artículos 38° y 41°, se recoge la observación. Sin embargo, para ello sólo se modifica el artículo 22°, para precisar que los plazos se computan conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, es decir, desde el día hábil siguiente.</p>

Institución	Tema	Observación o sugerencia	Comentario
ENAPU	Artículo 7° Materia de los reclamos y controversias. Literal f), mal estado de la vía	No tiene incidencia en la Empresa porque el supuesto está dirigido a la Entidades Prestadoras que no cumplan con los niveles mínimos establecidos en los Contratos de Concesión.	Luego de la reformulación de la causal, sí tiene incidencia en ENAPU, dado que no se restringe a vías sino se extiende a todo tipo de infraestructura, con concesión o no. Ver comentario anterior sobre el tema.
	Artículo 24° Presentación ante OSITRAN del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras.	La modificación debe incidir más en el hecho que cada Entidad Prestadora tiene la obligación de presentar ante el OSITRAN su " <u>proyecto</u> " de Reglamento de Atención y Solución de Controversias.	Se recoge la observación. Ver comentario anterior sobre el tema.
	Artículos 38°, 41° y 46°. Cómputo de plazos.	Proponer la modificación de los artículos 38°, 41°, 45° (sic) y demás que establezcan que <u>los plazos se cuentan a partir del día de la notificación o de la presentación del reclamo</u> ; dado que existe oscuridad respecto a la fecha desde cuándo debe contarse los plazos (si desde el mismo día de su presentación o a partir del día siguiente). Propone que, siguiendo el ordenamiento jurídico, los plazos se computen a partir del día siguiente de la notificación o de la presentación.	Si bien, OSITRAN no ha propuesto la modificación de los artículos 38° y 41°, se recoge la observación. Sin embargo, para ello sólo se modifica el artículo 22°, para precisar que los plazos se computan conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, es decir, desde el día hábil siguiente.



MODIFICACION DEL REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Acuerdo del Consejo Directivo N° 886-225-06-CD-OSITRAN

Diciembre de 2006

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS

I. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

1. Mediante el artículo 3.1 de la Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, Ley N° 26917, norma que creó el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, se establece que OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, para garantizar la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de transporte de uso público.
2. El artículo 6.2 del mismo marco normativo, establece dentro de las atribuciones de OSITRAN, la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios.
3. Por su parte, el literal c) del artículo 3.1 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27631, establece que la función normativa de los Organismos Reguladores comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.
4. En esa línea, mediante la Resolución N° 005-99-CD/OSITRAN, del 20 de diciembre de 1999, el Consejo Directivo de OSITRAN aprobó el Reglamento General para la Solución de Controversias en el ámbito de competencia del OSITRAN, modificado mediante la Resolución N° 028-2001-CD-OSITRAN, de fecha 30 de octubre de 2001. Asimismo, dicho colegiado mediante la Resolución N° 002-2004-CD-OSITRAN, del 15 de enero de 2004, aprobó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, el mismo que se encuentra vigente desde el 24 de enero de 2004; y derogó las resoluciones antes mencionadas.
5. Por otro lado, los miembros del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, designados por la Resolución Suprema N° 260-2002-PCM

de fecha 9 de julio de 2002, han resuelto a la fecha 146 expedientes, lo que ha permitido identificar aspectos que requieren mayor precisión o desarrollo.

6. En esa línea, el Tribunal de Solución de Controversias, en su Sesión N° 05-2006 del 1 de marzo de 2006, aprobó el Informe N° 013-06-GAL-OSITRAN que analiza la modificación del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, respecto al plazo para cumplimiento de resoluciones; a la presentación del Reglamento de Solución de Reclamos por parte de las Entidades Prestadoras; y a la adecuada referencia del artículo 86°. Tal Informe fue remitido por el Tribunal de Solución de Controversias a la Presidencia de OSITRAN, mediante el Memorando N° 002-06-STSC-OSITRAN.
7. Asimismo, la Gerencia de Supervisión, órgano de OSITRAN encargado de supervisar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las Entidades Prestadoras, propuso la modificación de los artículos 7°, 24°, 32° y 46° del Reglamento bajo comentario, a fin de incorporar disposiciones para un mejor desarrollo de los procedimientos a cargo de las Entidades Prestadoras y de los órganos de OSITRAN que ejercen la función de solución de reclamos y controversias.
8. El artículo 26° del Reglamento General de OSITRAN establece como requisito para la aprobación de los Reglamentos, normas y regulaciones de alcance general que dicte OSITRAN, el que sus respectivos proyectos hayan sido publicados en el Diario Oficial “El Peruano” o en algún otro medio que garantice una debida difusión, con el fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados, los mismos que no tendrán carácter vinculante, ni darán lugar al inicio de un procedimiento administrativo.
9. De acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2006-CD-OSITRAN, con fecha 20 de setiembre de 2006 se prepublicó el “Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias” en el Diario Oficial “El Peruano”; concediendo el plazo de veinte (20) días calendario para que las Entidades Prestadoras y demás legítimos interesados formulen sus observaciones y comentarios al mismo.
10. Asimismo, el día martes 3 de octubre de 2006, OSITRAN llevó a cabo un Taller sobre los proyectos de modificación del Reglamento de Infracciones y Sanciones, Reglamento General de Tarifas y Reglamento de Solución de Reclamos y Controversias, en la Universidad del Pacífico. Al referido taller asistieron representantes de las Entidades Prestadoras y miembros de los tres Consejos de Usuarios de OSITRAN. En dicho evento los representantes de OSITRAN expusieron las propuestas de modificación de los mencionados reglamentos; así como recibieron verbalmente las opiniones de los asistentes, quienes también

presentaron posteriormente por escritos sus comentarios y observaciones.

11. Por otro lado, dentro del plazo fijado, y aún fuera de él —en aras de obtener una mayor participación— se recibieron comentarios y sugerencias por parte de entidades prestadoras y de los interesados legítimos en la modificación del Reglamento, los mismos que se concentraron principalmente en la incorporación de la causal de *“reclamos relacionados al mal estado de la vía, entendiéndose por mal estado, el que la EEPP no esté cumpliendo con los niveles de servicio exigidos en el Contrato de Concesión (generalmente en los Anexos)”*; en el sentido que dicha causal se limitaba a las concesiones viales y que su aplicación en la práctica, además de costosa, podría ser vía la causal de reclamo por calidad en la prestación del servicio.

Las entidades prestadoras, órganos e instituciones que tuvieron a bien remitir sus comentarios o sugerencias fueron: Concesionarias Interoceánicas del Sur Tramos 2 Y 3 S.A., Concesionaria IIRSA NORTE S.A., ENAPU S.A., Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN y el Estudio ROSELLO ABOGADOS.

12. Habiendo transcurrido en exceso el referido plazo, y luego de haber evaluado las observaciones y comentarios presentados por las entidades prestadoras bajo la competencia de OSITRAN, así como los remitidos por los demás legítimos interesados; se ha determinado que el proyecto presentado sufra algunas modificaciones con relación a la propuesta prepublicada; tal como se explica más adelante.

II. OBJETO

Sustentar la modificación del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN, a fin de precisar y modificar algunos aspectos procedimentales que con motivo de su aplicación por parte de los órganos de OSITRAN competentes se ha advertido la necesidad; y de este modo lograr que los órganos de solución de controversias, los usuarios, Entidades Prestadoras, así como demás interesados en general, cuenten con un instrumento reglamentario adecuado a la realidad en la que se desenvuelven y a la necesidad de orden para que los órganos resolutivos desarrollen sus actividades.

III. PRINCIPALES PROPUESTAS NORMATIVAS

A. Cambio de denominación al Reglamento

1. A la fecha la denominación de la norma materia de modificación es “Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias”; empero, el mismo incluye disposiciones generales para el procedimiento de atención de reclamos de usuarios, y cuya consecuencia es la solución de los mismos. Esto hace necesario que se dote de mayor precisión a la denominación del Reglamento.
2. Para ello se propone disponer mediante Resolución de Consejo Directivo el cambio de denominación, de la siguiente manera:

Cambiar de denominación del “Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN” por la denominación “Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN”

3. Asimismo, a fin de dotar de concordancia a las demás normas en las que se haga referencia a dicho Reglamento, se presenta la siguiente redacción para el artículo 1º del Reglamento:

Artículo 1.- Referencia

Cuando se haga referencia al “Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias”; o en el presente Reglamento se mencione la palabra Título, Capítulo, Subcapítulo o Artículo sin indicar la norma legal a la que corresponde, se entenderá que está referido a este Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias.

B. Incluir dos causales de reclamos

• **Reclamos relacionados a la información**

1. OSITRAN ha advertido la necesidad de ampliar los supuestos que constituyen causales para presentar reclamos que se encuentran establecidos en el artículo 7º del Reglamento, a fin de introducir las causales de reclamos de usuarios relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda la Entidad Prestadora en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios.
2. Con tal causal se busca garantizar el derecho del usuario para contar con información real y completa sobre la contraprestación de debe pagar a la Entidad Prestadora que le brinda el servicio.

• **Reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura**

3. La Gerencia de Supervisión y el Tribunal de Solución de Controversias han tomado conocimiento de un elevado número de reclamos relacionados con el mal estado de la infraestructura, originado por la deficiencia en el mantenimiento de la misma; lo cual sustenta la necesidad de incluir esta causal, aun cuando la aplicación en la práctica pueda generar gastos para los agentes involucrados, puesto que se busca que las Entidades Prestadoras cumplan con sus obligaciones como explotadoras de infraestructura.
4. La causal ha sido reformulada, siguiendo la sugerencia del Tribunal de Solución de Controversias, incluyendo a cualquier tipo de infraestructura, sin distinguir entre infraestructura bajo concesión o no.
5. La propuesta original podía implicar que los usuarios de la vía se encuentren en condiciones de: (i) conocer los términos de los Contratos de Concesión, particularmente de los anexos en los cuales se encuentran detallados los niveles de servicio que debe cumplir el Concesionario; y, (ii) contar con los medios o conocimientos técnicos necesarios para evaluar si efectivamente se ha producido un incumplimiento del Contrato de Concesión. Esto también han observado Concesionaria IIRSA NORTE S.A., Concesionarias Interoceánicas del Sur Tramos 2 y 3 S.A. y el Estudio Rosselló.
6. Por otro lado, Concesionaria IIRSA NORTE S.A., Concesionarias Interoceánicas del Sur Tramos 2 y 3 S.A. y el Estudio Rosselló han señalado, comentando la propuesta original, que el usuario está protegido en la posibilidad de reclamar por los servicios prestados por la Entidad Prestadora de conformidad con el literal b) del mismo artículo (reclamos relacionados con la calidad y la oportuna prestación de los servicios), aspectos que tienen una relación directa con el servicio brindado por la entidad prestadora.
7. Al respecto cabe mencionar que si bien el literal b) hace referencia a la calidad y oportuna prestación de servicios, la causal del literal f) es más específica, pues se refiere al estado de la infraestructura.
8. En tal sentido, recomendamos incluir en el artículo 7º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, los literales e) y f), y reordenar los literales g) hasta k); el cual quedará redactado del siguiente modo:

Artículo 7.- Materia de los reclamos y controversias

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

- a) Los reclamos de usuarios relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la Infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716;

- b) Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios;
- c) Los reclamos de usuarios relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras;
- d) Los reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso;
- e) Los reclamos de usuarios relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda la EEPP en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios;**
- f) Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público;**
- g) Las controversias entre usuarios intermedios y Entidades Prestadoras sobre los desacuerdos que surjan sobre el Contrato de Acceso, o con relación a éste o su interpretación de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 15 del REMA;
- h) Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con el libre acceso a los servicios que conforman las actividades de explotación de infraestructura, en los casos en que exista más de una Entidad Prestadora operando en un tipo de infraestructura;
- i) Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con tarifas, tasas, cargos, honorarios y cualquier pago o retribución derivado de los acuerdos entre Entidades Prestadoras, en tanto se afecte el mercado regulado;
- j) Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con el aspecto técnico de los servicios públicos materia de competencia del OSITRAN;
- k) Las controversias entre Entidades Prestadoras en materia ambiental en aquellas actividades dentro del ámbito de OSITRAN, salvo cuando se trata de asuntos intersectoriales de competencia del Consejo Nacional del Medio Ambiente.

C. Cómputo de plazos

1. ENAPU ha advertido la necesidad de precisar desde cuándo deben contarse los plazos, si desde el mismo día de su notificación o a partir del día siguiente; y para el efecto ha propuesto que, siguiendo el ordenamiento jurídico, los plazos se computen a partir del día siguiente de la notificación o de la presentación. Para el efecto ha propuesto modificar los artículos 38°, 41° y 46°.
2. En efecto, si bien OSITRAN no ha propuesto la modificación de los artículos 38° y 41° —sí ha propuesto modificar el artículo 46°—, consideramos que la observación es oportuna. Sin embargo, a fin de modificar sólo la menor cantidad de dispositivos, sólo se propone modificar el artículo 22°, para precisar que los plazos se computan

conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, es decir, desde el día hábil siguiente.

3. En consecuencia, se propone modificar el artículo 22° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias; el cual quedará redactado del siguiente modo:

Artículo 22.- Plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles, **computados conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la LPAG.**

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el 135° de la LPAG.

D. Presentación de proyecto de Reglamento de Reclamos

1. Como se mencionó en los antecedentes, la Gerencia de Supervisión ha recomendado diversas modificaciones. Una de ellas es al artículo 24° del Reglamento, reemplazando la palabra *formular* por *presentar*. Esto debido a que la segunda tiene mayor precisión sobre la obligación que corresponde a la Entidad Prestadora ante OSITRAN, porque lo que busca la norma es que la Entidad Prestadora cumpla con presentar en dicho plazo su proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos a OSITRAN, obligación que no puede considerarse cumplida con su mera formulación; de allí la necesidad de introducir esta precisión en el artículo 24° del Reglamento bajo comentario.
2. El Tribunal de Solución de Controversias ha comentado que se debe precisar que la obligación de presentar el Reglamento a que hace mención el artículo es de manera individual, que **“Cada Entidad Prestadora deberá presentar su Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir del inicio de sus operaciones”**.
3. Al respecto, cabe precisamos que la obligación de presentar dicho documento corresponde a cada una de las Entidades Prestadoras. La parte final del artículo, en el sentido que dentro de los 60 días al inicio de las operaciones, aclara cualquier duda sobre la manera individual de presentación. Por lo que la observación del Tribunal no se recoge en esta oportunidad.
4. Por su parte, Concesionaria IIRSA NORTE S.A. y Concesionarias Interoceánicas del Sur Tramos 2 y 3 S.A. han señalado que el proyecto debería prever una disposición transitoria que aclare si los

Reglamentos que ya fueron elaborados por las Entidades Prestadoras tienen que ser presentados ante OSITRAN o si esta disposición únicamente será de aplicación para los Concesionarios que inicien operaciones luego de la entrada en vigencia de la modificación.

5. Sobre lo anterior, consideramos que el cambio de la palabra **formular** por **presentar**; no significa que antes las Entidades Prestadoras no se encontraban obligadas a presentar ante OSITRAN su proyecto de reglamento, pues las mismas hasta la fecha han venido cumpliendo con esta obligación. Por ello, no es necesario una disposición transitoria al respecto.
6. Las mismas concesionarias y ENAPU han coincidido que se debe aclarar que la presentación ante OSITRAN es para la correspondiente aprobación del Reglamento.
7. La presentación a OSITRAN es para efectos del procedimiento de aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de cada una de las entidades prestadoras. Sin embargo, a fin de evitar posteriores confusiones —pues como se mencionó las Entidades Prestadoras han venido cumpliendo con esta obligación— se recoge la observación, precisándose que la presentación es del Proyecto de Reclamo para llevar a cabo el trámite de aprobación correspondiente.
8. En consecuencia, se propone modificar el artículo 24° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias; el cual quedará redactado del siguiente modo:

Artículo 24.- Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidades Prestadoras

Las Entidades Prestadoras deberán **presentar, para su aprobación el proyecto de** Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir del inicio de sus operaciones.

E. Registro numerado de reclamos y controversias

1. A fin de guardar el debido orden en la recepción y registro de los reclamos y controversias por parte de las Entidades Prestadoras se precisa modificar el artículo 32° del Reglamento, a fin de establecer que las mismas están obligadas a llevar un Registro donde aquellos se numerarán de manera correlativa.
2. Con la corrección de redacción correspondiente advertida por el Tribunal, se recomienda modificar el artículo 32° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias; el cual quedará redactado del siguiente modo:

Artículo 32.- Registro de Reclamos y Controversias.

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

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

El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado por el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

F. Elevación de expediente foliado

1. Por las mismas razones mencionadas en el literal anterior, es preciso establecer la obligación de las Entidades Prestadoras que el expediente que eleven al Tribunal de OSITRAN deberá estar foliado.
2. Para ello se recomienda modificar el artículo 46° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias; el cual quedará redactado del siguiente modo:

Artículo 46.- Elevación del expediente de apelación.

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

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

G. Plazo para cumplimiento de Resolución de Tribunal

1. La Entidad Prestadora está obligada a cumplir con lo resuelto por el Órgano de Solución de Controversias, ya se trate del Tribunal o del Cuerpo Colegiado; esto debido a la eficacia con que están dotados los actos administrativos, conforme a lo dispuesto en el artículo 16° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
2. El Tribunal de Solución de Controversias durante el ejercicio de sus funciones ha podido apreciar que el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias no fija un plazo para que las Entidades Prestadoras cumplan con lo dispuesto en las resoluciones finales de dicho colegiado. Por ello, propuso fijar un plazo para el efecto.
3. Posteriormente, el Tribunal ha señalado que la redacción del párrafo propuesto debiera empezar sin señalar un plazo para luego mencionar el caso en que el Tribunal sí fije un plazo, proponiendo una redacción.

4. Somos de opinión que la observación del Tribunal presenta con mejor redacción el mismo supuesto jurídico. Se recoge la observación, omitiendo la palabra hábiles, dado que conforme al artículo 22º, los plazos fijados en días, salvo indicación en contrario, se entienden por días hábiles.
5. Por otro lado, consideramos que en el mismo párrafo se debe precisar que en caso de incumplimiento de lo resuelto se aplicará el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.
6. En consecuencia, recomendamos incluir un párrafo final al artículo 52º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias; el cual quedará redactado del siguiente modo:

Artículo 52.- Resolución de segunda y última instancia

El Tribunal expedirá la resolución de segunda instancia en un plazo no mayor de treinta (30) días contados a partir del día siguiente a la fecha señalada para el informe oral o, si éste no hubiese sido solicitado, del último acto procedimental realizado.

Asimismo la resolución del Tribunal podrá:

- a) Revocar la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada; y
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda.

La Entidad Prestadora deberá cumplir lo ordenado en la Resolución dentro del plazo de 7 días contados a partir del día siguiente de la notificación. En caso el Tribunal fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días, salvo en aquellos casos en que el Tribunal así lo determine de manera motivada. El incumplimiento de esta disposición será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

H. Plazo para cumplimiento de Resolución de Cuerpo Colegiado

1. Las razones expuestas en el literal anterior sustentan también la necesidad de modificar en el mismo sentido el artículo 65º del Reglamento.
2. En ese sentido, se propone incluir un párrafo final al artículo 65º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias; el cual quedará redactado del siguiente modo:

Artículo 65.- Resolución

El Cuerpo Colegiado deberá expedir resolución en un plazo no mayor a treinta (30) días contados a partir de la fecha fijada para la vista de la causa. Vencido el referido plazo sin que se expida la

resolución correspondiente, el administrado podrá hacer valer el silencio administrativo negativo.

La Entidad Prestadora deberá cumplir lo ordenado en la resolución dentro del plazo de 7 días contados a partir del día siguiente de la notificación. En caso el Cuerpo Colegiado fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días, salvo en aquellos casos en que el Cuerpo Colegiado así lo determine de manera motivada. El incumplimiento de esta disposición será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

I. Solicitud de arbitraje

1. Se ha advertido la necesidad de corregir la referencia errada que hace el artículo 88° del artículo 82°, en relación a los sujetos del arbitraje, cuando la correcta referencia es al artículo 86°.
2. Se recomienda modificar el artículo 88° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias; el cual quedará redactado del siguiente modo:

Artículo 88.- Solicitud de arbitraje

Cualquiera de los sujetos señalados en el Artículo 86° del presente Reglamento podrá solicitar al OSITRAN someter alguna de las controversias descritas en el mismo al proceso de arbitraje que se regula en el presente Título. Para tal efecto, la solicitud deberá ser formulada por escrito y deberá contener lo siguiente:

- a) Entidad u órgano al que se dirige;
- b) Convenio Arbitral;
- c) Nombre y domicilio del solicitante;
- d) Declaración respecto de la naturaleza de la controversia, así como de la pretensión y del monto involucrado en caso de ser aplicable;
- e) Firma o huella digital del solicitante o de su representante con poder especial para ello;
- f) Copia simple del documento de identidad del solicitante o de su representante;
- g) Copia simple del documento que acredite la representación; y,
- h) Documento en que conste el poder para someter la controversia a arbitraje de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 18° del presente Reglamento.

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Modificar la denominación “Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN” por la denominación **“Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN”**.

Artículo 1.- Referencia

Cuando se haga referencia al **“Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias”**; o en el presente Reglamento se mencione la palabra Título, Capítulo, Subcapítulo o Artículo sin indicar la norma legal a la que corresponde, se entenderá que está referido a este Reglamento **de Atención de Reclamos y Solución de Controversias**.

Artículo 7.- Materia de los reclamos y controversias

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

- a) Los reclamos de usuarios relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la Infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716;
- b) Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios;
- c) Los reclamos de usuarios relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras;
- d) Los reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso;
- e) **Los reclamos de usuarios relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda la EEPP en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios;**
- f) **Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público;**
- g) Las controversias entre usuarios intermedios y Entidades Prestadoras sobre los desacuerdos que surjan sobre el Contrato de Acceso, o con relación a éste o su interpretación de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 15 del REMA;
- h) Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con el libre acceso a los servicios que conforman las actividades de explotación de infraestructura, en los casos en que exista más de una Entidad Prestadora operando en un tipo de infraestructura;

- i) Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con tarifas, tasas, cargos, honorarios y cualquier pago o retribución derivado de los acuerdos entre Entidades Prestadoras, en tanto se afecte el mercado regulado;
- j) Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con el aspecto técnico de los servicios públicos materia de competencia del OSITRAN;
- k) Las controversias entre Entidades Prestadoras en materia ambiental en aquellas actividades dentro del ámbito de OSITRAN, salvo cuando se trata de asuntos intersectoriales de competencia del Consejo Nacional del Medio Ambiente.

Artículo 22.- Plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles, **computados conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la LPAG.**

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el 135° de la LPAG.

Artículo 24.- Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidades Prestadoras

Las Entidades Prestadoras deberán **presentar, para su aprobación el proyecto de** Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir del inicio de sus operaciones.

Artículo 32.- Registro de Reclamos y Controversias.

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

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

El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado por el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

Artículo 46.- Elevación del expediente de apelación.

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

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

Artículo 52.- Resolución de segunda y última instancia

El Tribunal expedirá la resolución de segunda instancia en un plazo no mayor de treinta (30) días contados a partir del día siguiente a la fecha señalada para el informe oral o, si éste no hubiese sido solicitado, del último acto procedimental realizado.

Asimismo la resolución del Tribunal podrá:

- a) Revocar la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada; y
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda.

La Entidad Prestadora deberá cumplir lo ordenado en la Resolución dentro del plazo de 7 días contados a partir del día siguiente de la notificación. En caso el Tribunal fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días, salvo en aquellos casos en que el Tribunal así lo determine de manera motivada. El incumplimiento de esta disposición será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

Artículo 65.- Resolución

El Cuerpo Colegiado deberá expedir resolución en un plazo no mayor a treinta (30) días contados a partir de la fecha fijada para la vista de la causa. Vencido el referido plazo sin que se expida la resolución correspondiente, el administrado podrá hacer valer el silencio administrativo negativo.

La Entidad Prestadora deberá cumplir lo ordenado en la resolución dentro del plazo de 7 días contados a partir del día siguiente de la notificación. En caso el Cuerpo Colegiado fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días, salvo en aquellos casos en que el Cuerpo Colegiado así lo determine de manera motivada. El incumplimiento de esta disposición será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

Artículo 88.- Solicitud de arbitraje

Cualquiera de los sujetos señalados en el Artículo **86°** del presente Reglamento podrá solicitar al OSITRAN someter alguna de las controversias descritas en el mismo al proceso de arbitraje que se regula en el presente Título. Para tal efecto, la solicitud deberá ser formulada por escrito y deberá contener lo siguiente:

- a) Entidad u órgano al que se dirige;
- b) Convenio Arbitral;
- c) Nombre y domicilio del solicitante;
- d) Declaración respecto de la naturaleza de la controversia, así como de la pretensión y del monto involucrado en caso de ser aplicable;
- e) Firma o huella digital del solicitante o de su representante con poder especial para ello;
- f) Copia simple del documento de identidad del solicitante o de su representante;
- g) Copia simple del documento que acredite la representación; y,
- h) Documento en que conste el poder para someter la controversia a arbitraje de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 18° del presente Reglamento.