



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 25 de Octubre de 2011

Nº 054-2011-CD-OSITRAN

Entidad Prestadora : Ferrocarril Transandino S.A. (FTSA)

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

VISTOS:

El Informe Nº 2209-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de FTSA, así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el 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 numeral 6.2 del artículo 6 de la citada Ley reconoce, dentro de las atribuciones del OSITRAN, la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, asimismo, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nº 27332 modificada por la Ley Nº 27631, establece que la función normativa comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas 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;

Página 1 de 3



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN¹, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de junio de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, de acuerdo a lo previsto en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del citado Reglamento, las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el Proyecto de Adecuación de su respectivo Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, observando el plazo establecido, con fecha 23 de agosto de 2011, mediante Carta N° 162-GL-2011/FETRANS, FTSA presentó al Regulador, el Proyecto de Adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, por Resolución de Gerencia de Supervisión N° 016-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de FTSA. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 02 de setiembre de 2011, no recibiendo comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficio N° 4163-11-GS-OSITRAN, de fecha 03 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a FTSA el Informe N° 2112-11-GS-OSITRAN, que contiene observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta N° 206-GL-2011/FETRANS, con fecha 12 de octubre de 2011, FTSA remitió a OSITRAN, el levantamiento de dichas observaciones;

Que, en el Informe de Vistos, la Gerencia de Supervisión recomienda al Consejo Directivo, la aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la FTSA;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 401-2011-CD de fecha 25 de octubre de 2011;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Ferrocarril Transandino S.A.

¹ Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN N° 034-2011-CD-OSITRAN.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Artículo.2. Declarar que, en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Ferrocarril Transandino S.A., contradigan las del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, prevalecerán las de éste último; salvo que establezcan derechos y garantías mayores a favor del usuario.

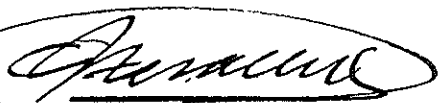
Artículo.3. Disponer que, la referida Entidad Prestadora difunda el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por el Artículo Primero, en su página web, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución.

Artículo.4. Disponer que, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, difunda la presente Resolución y el Reglamento Aprobado en el Artículo Primero, en el Portal Institucional (www.ositran.gob.pe). Asimismo, que realice las acciones necesarias para su publicación en el Diario Oficial El Peruano. El Reglamento aprobado entrará en vigencia al día siguiente de dicha publicación.

Artículo.5. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2209-11-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora, Ferrocarril Transandino S.A.

Artículo.6. Disponer que la Gerencia de Supervisión, efectúe las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.


JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD N°23673 -11

OSITRAN

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público
Sistema de Mesa de Partes

Fecha Reporte

12/10/2011

Hora Reporte

11:21 AM

Página

1

HOJA DE TRÁMITEN° REGISTRO **22472**

TIPO CARTA

NÚMERO 206-GL-2011/FETRANS

FECHA 12/10/2011

FOLIOS 11

RPTA

REMITENTE

RAUL GALDO MARIN

CARGO

DIRECTOR DE SERVICIOS LEGALES Y
REGULATORIOS

CLASE

CONCESIONARIOS-ENTIDADES PRESTADORAS

INSTITUCION

FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.

DIRIGIDO A:

D'ALFONSO, LUIGI

ÁREA

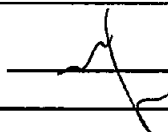
Gerencia de Supervisión

ASUNTO REF. OF N°4163-2011-GS-OSITRAN

(SOLICITA SUBSANAR LAS OBSERVACIONES EFECTUADAS AL PROYECTO DE ADECUACION DEL
REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS)**NOTAS**

ATENDIDO CON:

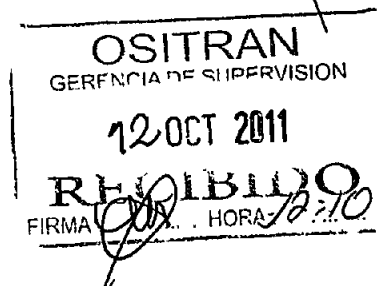
DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A:: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	Vº Bº
Gerencia de Supervisión/D'ALFONSO, LUIGI		12/10/2011	
T. Medina		12/10	
A. SEVILLA	PS	13/10	

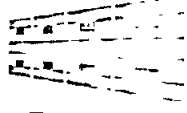
OBSERVACIONES 13/10/11

1. Archivar
2. Atención Urgente
3. Acción que corresponda
4. Atender directamente
5. Agregar a sus antecedentes
6. Archivo
7. Copia Informativa
8. Conversemos

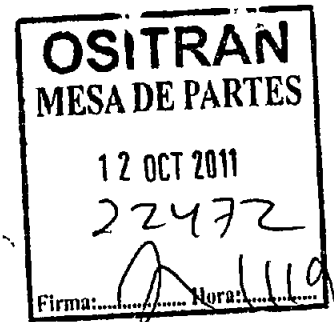
9. Conocimiento y fines
10. Devolución
11. Difusión
12. Elaborar Presentación
13. Elaborar Ayuda Memoria
14. Opinión
15. Por corresponderle
16. Proyectar respuesta

17. Proceder según normatividad vigente
18. Publicar en la Página WEB
19. Revisión e Informe
20. Reformular
21. Responder directamente
22. Su cumplimiento
23. Trámite respectivo
24. Tomar nota y devolver




FTSA

FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.



Carta N° 206-GL-2011/FETRANS

Lima, 12 de Octubre de 2011

Señor

LUIGI D' ALFONSO CROVETTO

Gerente de Supervisión

OSITRAN

Presente.-Ref.: Su Oficio Nro. 4163-2011-GS-OSITRAN

De nuestra consideración:

Por medio de la presente tenemos el agrado de dirigirnos a usted a fin de saludarlo, y, a la vez, pronunciarnos en relación al oficio de la referencia, mediante el cual nos solicitan subsanar las observaciones efectuadas al Proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos de Usuarios de Ferrocarril Transandino S.A.

Sobre el particular, y dentro del plazo otorgado, damos cumplimiento a lo solicitado por su despacho adjuntando a la presente el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos conteniendo las recomendaciones efectuadas.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**p. FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.**

Raúl Galdo Marín

Director de Servicios Legales y Regulatorios

Cambian en:
H.R. 22472

Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.

Publicado Originalmente 09.06.04

Versión Actualizada Publicada el 23 de setiembre de 2008 en la Página Web de
Ferrocarril Transandino S.A.
www.ferrocarriltransandino.com

ADECUADO A LA RESOLUCIÓN
DE CONSEJO DIRECTIVO N° 019-2011-CD-OSITRAN

Artículo 1.- Referencia

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

Artículo 2.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

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

a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.

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

Artículo 3.- Objetivos

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

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

Artículo 4.- Principios Aplicables

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

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

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

Artículo 5.- Materia de Reclamos

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

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

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

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

Artículo 6.- Notificaciones

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

Artículo 7.- Plazos

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

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

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

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

Artículo 8.- Capacidad procesal

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

Artículo 9.- Representación de personas jurídicas

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

Artículo 10.- Poder General y Poder Especial

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

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

Artículo 11.- Requisitos para la presentación de reclamos

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

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

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

Artículo 12.- Medios Probatorios y Pruebas de Oficio

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

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

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

Artículo 13.- Inclusión de terceros con legítimo interés

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

Artículo 14.- Copias y cargo

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

Artículo 15.- Derechos y gastos del procedimiento

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

Artículo 16.- Mesa de Partes

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

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

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

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

Artículo 17.- Registro de reclamos y controversias

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

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

Artículo 18.- Plazo de interposición de reclamos

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

Artículo 19.- Verificación de requisitos

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

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

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

Artículo 20.- Conciliación.

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

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

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

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

Artículo 21.- Plazo máximo de resolución de los reclamos

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

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

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

Artículo 22.- Declaración de improcedencia de la reclamación

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

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

Artículo 23.- Recurso de Reconsideración

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

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

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

Artículo 24.- Plazo para resolver el recurso de reconsideración

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

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

Artículo 25.- El Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación contra la resolución expresa.

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 27.- Elevación del expediente de apelación

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

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

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

Artículo 29.- Queja

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

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

Artículo 30.- Requisitos de la Queja

La Queja deberá contener los siguientes requisitos:

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

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

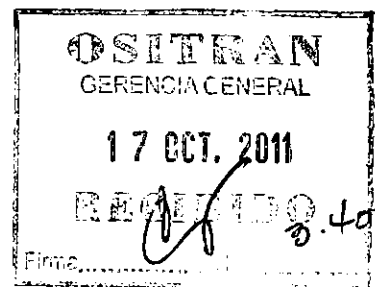
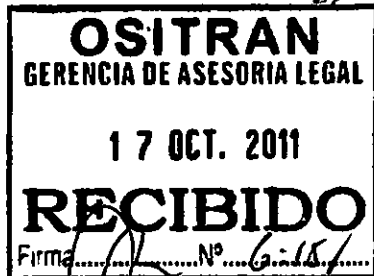
Recibida la Queja, el Tribunal del OSITRAN emitirá pronunciamiento en un plazo máximo de tres (3) días.

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

Artículo 31.- Vigencia y modificaciones

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

*GAL- Pwiniñ, comisiones de revisión
de CD propuesta ; / hoy en curso!*



NOTA N° 974-2011-GS-OSITRAN

A : **Carlos Aguilar Meza**
Gerente General

Asunto : Aprobación de los Proyectos de Adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES y FTSA

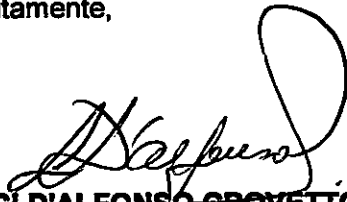
Referencia : a) Informe N° 2208-2011-GS-OSITRAN
b) Informe N° 2209-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 14 de octubre de 2011

Me dirijo a usted en relación a los documentos de la referencia a) y b), a través de los cuales se recomienda la aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las empresas Desarrollo Vial de los Andes SAC (DEVIANDES) y Ferrocarril Transandino SA (FTSA) respectivamente.

Al respecto, sírvase encontrar adjunto a la presente los Informes antes mencionados, para que el Consejo Directivo de OSITRAN aprueben, de considerarlo adecuado, los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES y FTSA, conforme lo establecido en el numeral 8) de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN

Atentamente,


LUIGI D'ALFONSO GROVETTO
Gerente de Supervisión

Adj.:
a) Informe N° 2208-2011-GS-OSITRAN
b) Informe N° 2209-2011-GS-OSITRAN

ASI/srp
REG-SAL-GS-11-
HR: 17101/22495/18844/22472



INFORME N° 2209-11-GS-OSITRAN

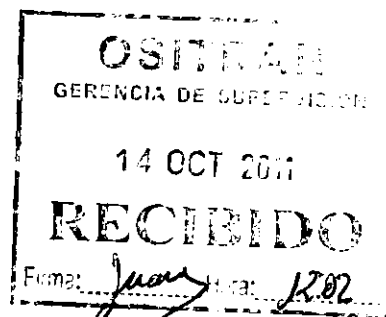
A : **Luigi D'Alfonso Crovetto**
Gerente de Supervisión

De : **Terry Medina Llerena**
Jefe de Vías Férreas

Alberto Sevilla Indiveri
Supervisor Financiero I

Asunto : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Ferrocarril Transandino S.A.

Fecha : 14 de octubre de 2011



I. OBJETIVO

1. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Ferrocarril Transandino S.A., empresa concesionaria del Ferrocarril del Sur y Sur Oriente, en cumplimiento a lo contemplado en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

II. ANTECEDENTES

2. El 19 de julio de 1999, la empresa Ferrocarril Transandino S.A. (en adelante, FTSA o el Concesionario) y el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción (en adelante, el Concedente o MTC), suscribieron el Contrato de Concesión del Ferrocarril del Sur y Sur Oriente.
3. Mediante la Resolución N° 02-2004-CD-OSITRAN del 15 de enero de 2004, el Consejo Directivo de OSITRAN, aprueba el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias.
4. Con Resolución N° 032-2004-GG-OSITRAN del 01 de junio de 2004, la Gerencia General de OSITRAN aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Ferrocarril Transandino S.A.
5. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN del 13 de diciembre de 2006, se modificó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, y se cambió su denominación a "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN."
6. A través de la Resolución N° 041-2008-CD-OSITRAN del 10 de septiembre de 2008, el Consejo Directivo de OSITRAN aprobó el proyecto de adecuación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de FTSA.



7. A través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN del 06 de junio de 2011, el Consejo Directivo aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento).
8. El Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de agosto de 2011, concluye que dado el vacío existente para la difusión y aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Reclamos de las Empresas Prestadoras, se deben seguir los procedimientos señalados en los Artículos N° 47 y 48 del REMA (Reglamento Marco de Acceso) de OSITRAN.
9. Mediante la Carta N° 162-GL-2011/FETRANS de fecha 23 de agosto del 2011 remitida por FTSA, la misma que fue recibida por OSITRAN el día 26 de agosto del 2011, el Concesionario alcanza para su aprobación el proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de Ferrocarril Transandino S.A."
10. Con fecha 31 de agosto de 2011, se aprobó la Resolución N° 034-2011-CD-OSITRAN, a través de la cual se rectifican el inciso 5) del Artículo N° 12 y el Artículo N° 41 del Reglamento. Asimismo, se modifican la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria y se incluye una Quinta.
11. A través de la Resolución N° 016-2011-GS/OSITRAN del 31 de agosto de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN autoriza la difusión del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de FTSA en la página web del Regulador y el Concesionario, así como publicar dicha Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".
12. Luego de vencido el plazo de los 15 días de haberse difundido en la página web el referido proyecto de Reglamento, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN¹ no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.
13. Mediante el Oficio N° 4163-11-GS-OSITRAN del 03 de octubre de 2011, se le remitieron al Concesionario las observaciones realizadas a su proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.
14. Con fecha 12 de octubre de 2011, mediante la Carta N° 206-GL-2011/FETRANS, el Concesionario nos hace llegar la subsanación a las observaciones planteadas por el Regulador.

III. MARCO LEGAL

15. Las Disposiciones Transitorias y Complementarias del nuevo Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN, señala lo siguiente con respecto a la adecuación que deben realizar a sus Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos las Empresas Prestadoras, así como su aprobación por parte de las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal:

¹ Encargada de "supervisar los medios de difusión de la entidad: la administración de la página Web y el portal de transparencia de OSITRAN."

"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

PRIMERA

El presente reglamento entrará en vigencia en la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano y rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la misma.

(...)

CUARTA

Las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación, a la presente norma, de sus respectivos Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de sesenta (60) días contados a partir de la publicación de este Reglamento.

QUINTA

En coordinación con la Gerencia de Asesoría Legal, la Gerencia de Supervisión regulará:

a) *El procedimiento de aprobación de los "Proyectos de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentados por las Entidades Prestadoras, a fin de asegurar la participación de los usuarios e interesados conforme a las disposiciones contenidas en el D.S. N° 001-2009-JUS.*

b) *El procedimiento de aprobación de los proyectos de adecuación a la presente norma de los Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras.*

16. Asimismo, el Artículo 12° del Reglamento, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

"Artículo 12.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de la obligación que tiene de cumplir estrictamente con todas las disposiciones de la presente norma, toda Entidad Prestadora deberá contar con un Reglamento de Atención de Reclamos.

Las reglas que adopte la Entidad Prestadora no podrán contradecir las disposiciones de este reglamento, las que se incorporan automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la Entidad Prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor del usuario que las aquí previstas.

El Reglamento de cada Entidad Prestadora, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- 1. La dependencia responsable de atender los reclamos*
- 2. Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento.*
- 3. El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.*
- 4. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.*
- 5. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que de manera ordinaria no podrá ser mayor de tres (3) días.*



6. Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición.
17. De otro lado, en el Artículo 37º del Reglamento, se indican las maneras y medios por los que se puede interponer un reclamo y los requisitos mínimos que debe contener este para poder ser tramitado:

"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.
- Asimismo, el OSITRAN podrá implementar a través de su página Web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva Entidad Prestadora la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento. Este plazo comenzará a computarse desde el día en que la Entidad Prestadora reciba el reclamo por parte del OSITRAN
- 2.- Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:
- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
 - b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones;
 - c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
 - d) Nombre y domicilio del reclamado ;
 - e) La indicación de la pretensión solicitada;
 - f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
 - g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante;
 - h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital;
 - i) Copia simple del documento que acredite la representación;
- Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo."

18. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN², establece como una de las Funciones Generales del Consejo Directivo de OSITRAN, la aprobación u observación del Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora, así como sus modificaciones:

"Funciones Generales:

(...)

² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN, del 10 de enero de 2007, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009.

8.- Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora respectivamente, así como sus modificaciones

(...)"

IV. ANÁLISIS

19. Según lo estipulado en el Reglamento, el presente informe evaluará lo siguiente:

- A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario.
- B. Evaluación del Proyecto de Atención y Solución de Reclamos presentado por DEVIANDES.

A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario

20. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento aprobado mediante la Resolución N° 019-11-CD-OSITRAN, con fecha 05 de agosto de 2011, mediante la Carta N° 162-GL-2011/FETRANS, el Concesionario presentó al Regulador el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, según la siguiente información:

Tabla N° 1. Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Ferrocarril Transandino S.A.

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
Carta N° 162-GL-2011/FETRANS	26/08/2011	Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	09/09/2011

Fuente: Carta N° 162-GL-2011/FETRANS

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

21. Como se puede apreciar a partir de la información contenida en la Tabla N° 1, el Concesionario ha cumplido con presentar el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo de 60 (sesenta) días contados desde la fecha de publicación del Reglamento en el Diario Oficial "El Peruano", la cual fue el 11/06/2011, según la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria.
22. De la misma manera, como se puede apreciar en la Tabla N° 2 que se muestra a continuación, FTSA cumplió con remitir el levantamiento de las observaciones dentro del plazo cinco (05) días hábiles señalado en el Oficio N° 4157-11-GS-OSITRAN:

Tabla N° 2. Levantamiento de Observaciones del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de FTSA

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para levantamiento de observaciones
Carta N° 206-GL-2011/FETRANS	12/10/2011	Levantamiento de Observaciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	12/10/2011

Fuente: Carta N° 206-GL-2011/FETRANS

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

B. Evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por FTSA

23. El Artículo 12º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Concesionario. Sobre el particular, se ha verificado que el proyecto de adecuación del Reglamento de Ferrocarril Transandino S.A. contenga dicha Información.
24. Al respecto, en la Tabla Nº 2 se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte del Concesionario, a partir del contenido del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos presentado.

Tabla 2. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo a lo establecido en los Artículos 12 y 37

Obligación	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reglamento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos. (Art. 12º)	Conforme	2º y 11º
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12º)	Conforme	11º
a) <i>La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37º)</i>	Conforme	11º
b) <i>Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37º)</i>	Conforme	11º
c) <i>Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37º)</i>	Conforme	11º
d) <i>Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37º)</i>	Conforme	11º
e) <i>La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37º)</i>	Conforme	11º
f) <i>Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37º)</i>	Conforme	11º
g) <i>Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37º)</i>	Conforme	11º
h) <i>Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37º)</i>	Conforme	11º
i) <i>Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37º)</i>	Conforme	11º
3) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos. (Art. 12º)	Conforme	18º



4) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días. (Art. 12º)	Conforme	21º
5) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de tres (3) días. (Art. 12º)	Conforme	28º
6) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12º)	Conforme	23º y 25º

Fuente: Carta N° 206-GL-2011/FETRANS (Proyecto de Adecuación de Reglamento de Reclamos de FTSA)
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

25. Adicionalmente, se observó que el título del Reglamento del Concesionario se encuentra correctamente redactado conforme lo establecido en la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de OSITRAN, como se muestra a continuación:

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

Ferrocarril Transandino S.A."

26. Por otro lado, se ha verificado que el Concesionario ha colocado en el "Artículo 11º.- Requisitos para la presentación de reclamos" de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, la posibilidad de interponer un reclamo mediante su página web, correo electrónico o vía telefónica, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 37º del Reglamento.
27. Se pudo constatar que el Concesionario ha añadido en el "Artículo 21º.- Plazo máximo de resolución de reclamos" de su Reglamento, los nuevos plazo para la resolución de los reclamo, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 41º del Reglamento de OSITRAN, el cual señala lo siguiente:

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la resolución

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

(el subrayado es nuestro)

28. Asimismo, se constató que el Concesionario ha considerado en el Artículo 24º.- plazo para resolver el recurso de reconsideración" de su Reglamento, un plazo de veinte (20) días para resolver las Reconsideraciones y de no pronunciarse en dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo, conforme lo contemplado en el Artículo 26º del Reglamento de OSITRAN:

"Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo.

La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.



(...)

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo.

(el subrayado es nuestro)

29. De la misma manera, se apreció que el "Artículo 25º.- El Recurso de Apelación" del Concesionario quedó redactado de la siguiente manera, de acuerdo a lo requerido en los Artículos 57º y 58º del Reglamento de OSITRAN:

"Artículo 25º.- El Recurso de apelación

Procede la apelación contra la resolución expresa.

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

V. CONCLUSIÓN

30. De conformidad con la evaluación realizada al proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Ferrocarril del Sur y Sur Oriente, presentado por la empresa concesionaria FTSA, esta Gerencia es de la opinión de aprobar el documento remitido

VI. RECOMEDACIONES

31. Por la consideración antes anotada, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe el Proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria FTSA.

Atentamente,


ALBERTO SEVILLA INDIVERI
Supervisor Financiero I


TERRY MEDINA LLERENA
Jefe de Vías Férreas

ASU/bch
REG-SAL-GS-11
HR: 18844/22472

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de octubre de 2011

EMPRESA CONCESIONARIA: Ferrocarril Transandino S.A. (FTSA)

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

VISTOS:

El Informe Nº 2209-11-GS-GAL-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 17 de octubre de 2011, conteniendo la evaluación del Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria FTSA, así como el proyecto de Resolución de aprobación del referido Reglamento.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma de creación de OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación de OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 02-2004-CD-OSITRAN se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias" y con Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN se modificó dicho Reglamento y se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN" y con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;



Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación de la Resolución No. 019-2011-CD-OSITRAN, el día 11 de junio de 2011, en el diario oficial "El Peruano";

Que, con fecha 23 de agosto de 2011, se presentó la Carta N° 162-GL-2011/FETRANS de la empresa concesionaria FTSA, remitiendo el Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Oficio N° 4163-11-GS-OSITRAN de fecha 03 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 2112-11-GS-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones a su Proyecto de adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Que, con fecha 12 de octubre de 2011, se presentó la Carta N° 206-GL-2011/FETRANS de la empresa concesionaria FTSA, remitiendo el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Informe N° 2209-11-GS-OSITRAN, de fecha 14 de octubre de 2011, la Gerencias de Supervisión, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación, del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria DEVIANDES;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 2209-11-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° xxx-2011-CD de fecha xx de octubre de 2011;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Ferrocarril Transandino S.A.", en base al Informe N° 2209-11-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.



Artículo.2. Disponer que la empresa concesionaria Ferrocarril Transandino S.A., difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos en su página web, desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano."

Artículo.3. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2209-11-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Ferrocarril Transandino S.A.

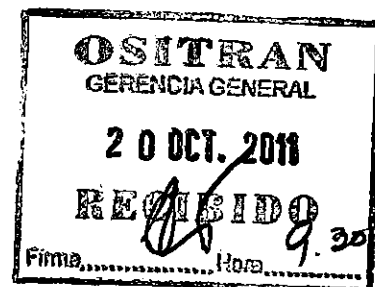
Artículo.4. Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN y el diario oficial "El Peruano" del Reglamento aprobado.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo



Reg. Sal PD:



NOTA N°210-11-GAL-OSITRAN

Para : **CARLOS AGUILAR MEZA**
Gerente General

Asunto : Revisión de proyectos resolutivos que aprueban la propuesta de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras: a) Ferrocarril Trasandino S.A. (FETRANSA), y Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. (DEVIANDES).

Referencia : a) Nota N° 974-11-GS-OSITRAN
b) Informe N° 2208-2011-GS-OSITRAN
c) Informe N° 2209-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 19 de octubre de 2011

Me dirijo a usted, en atención a los documentos a), b), y c) de la referencia, a fin de remitir los proyectos de resoluciones debidamente visados por esta Gerencia.

Con relación a lo anterior, cabe precisar que esta Gerencia, no ha intervenido en análisis de fondo del asunto.

Atentamente,

ROBERTO VELEZ SALINAS
Gerente de Asesoría Legal

REG. SAL. GAL N° 23144-11

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de octubre de 2011.

Entidad Prestadora : Ferrocarril Transandino S.A. (FTSA)

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

VISTOS:

El Informe Nº 2209-11-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de FTSA, así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el 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 numeral 6.2 del artículo 6 de la citada Ley reconoce, dentro de las atribuciones del OSITRAN, la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, asimismo, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nº 27332 modificada por la Ley Nº 27631, establece que la función normativa comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas 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, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN¹, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de junio de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

¹ Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN Nº 034-2011-CD-OSITRAN.



Que, de acuerdo a lo previsto en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del citado Reglamento, las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el Proyecto de Adecuación de su respectivo Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, observando el plazo establecido, con fecha 23 de agosto de 2011, mediante Carta N° 162-GL-2011/FETRANS, FTSA presentó al Regulador, el Proyecto de Adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, por Resolución de Gerencia de Supervisión N° 016-2011-GS-OSITRAN, se autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de FTSA. Dicho Proyecto se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el 02 de setiembre de 2011, no recibiendo comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido, según se señala en el Informe de Vistos;

Que, mediante Oficio N° 4163-11-GS-OSITRAN, de fecha 03 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, remitió a FTSA el Informe N° 2112-11-GS-OSITRAN, que contiene observaciones al Proyecto de Adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante Carta N° 206-GL-2011/FETRANS, con fecha 12 de octubre de 2011, FTSA remitió a OSITRAN, el levantamiento de dichas observaciones;

Que, en el Informe de Vistos, la Gerencia de Supervisión recomienda al Consejo Directivo, la aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la FTSA;

Por las razones expuestas, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° xx de fecha xx de octubre de 2011; en virtud a las facultades y funciones otorgadas por ley al Consejo Directivo de este Organismo Regulador, y sobre la base del informe de Vistos;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Ferrocarril Transandino S.A.

Artículo.2. Declarar que, en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: Ferrocarril Transandino S.A., contradigan las del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, prevalecerán las de éste último; salvo que establezcan derechos y garantías mayores a favor del usuario.

Artículo.3. Disponer que, la referida Entidad Prestadora difunda el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por el Artículo Primero, en su página web, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución.

Artículo.4. Disponer que, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, difunda la presente Resolución y el Reglamento Aprobado en el Artículo Primero, en el Portal Institucional



(www.ositran.gob.pe). Asimismo, que realice las acciones necesarias para su publicación en el Diario Oficial El Peruano. El Reglamento aprobado entrará en vigencia el día siguiente de dicha publicación.

Artículo 5. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2209-11-GS-OSITRAM a la Entidad Prestadora, Ferrocarril Transandino S.A.

Artículo 6. Disponer que la Gerencia de Supervisión, efectúe las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

 Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS URSARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD: