

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 027-2003-CD/OSITRAN

Lima, 19 de diciembre de 2003

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

VISTO:

El Proyecto de Reglamento General de Solución de Reclamos y Controversias presentado por la Gerencia General y aprobado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha 19 de diciembre del año en curso;

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 6.1 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 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 Nº 005-99-CD/OSITRAN, y está vigente desde el 31 de diciembre de 1999;

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 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, la Segunda Disposición Transitoria de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444, estableció que en el plazo de seis meses a partir de la publicación de la misma, los entes reguladores de los distintos procedimientos administrativos debían

adecuar sus normas, cualquiera que sea su rango, a la referida Ley, con el fin de lograr una integración de las normas generales supletoriamente aplicables;

Que, por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2001-CD/OSITRAN, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 7 de noviembre de 2001, se cumplió con lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General, adecuando las normas del 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 al nuevo marco legal;

Que, por Resolución Suprema N° 260-2002-PCM de fecha 9 de julio de 2003 se designaron los miembros del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, el referido Tribunal se instaló con fecha 18 de julio de 2002 habiendo resuelto a la fecha más de 60 expedientes, lo que ha permitido identificar aspectos que requieren mayor precisión o desarrollo por lo que resulta necesaria una revisión del referido Reglamento;

Que, el artículo 26° del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2001-PCM, 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, en consecuencia, dando cumplimiento a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha 19 de diciembre de 2003, y de conformidad con lo dispuesto en los considerandos precedentes, se debe proceder a disponer la publicación del Proyecto de Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias en el Diario Oficial "El Peruano";

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 el artículo 22° del Decreto Supremo N° 010-2001-PCM;

RESUELVE:

Artículo 1°.- Autorizar la prepublicación, en el Diario Oficial El Peruano, del Proyecto de Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Otorgar un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir de la prepublicación a que se refiere el artículo precedente, para que los legítimos interesados remitan por escrito a la Av. Bolivia N° 144 Piso 19 Lima 1, o por medio electrónico a info@ositrans.gob.pe, sus comentarios o sugerencias, los que serán acopiados, procesados y analizados por OSITRAN.

Artículo 3º.- Autorizar la publicación del texto íntegro del proyecto a que se refiere el Artículo 1º, en la página web de OSTRAN (www.ositran.gob.pe).

Comuníquese, publíquese y archívese.

ALEJANDRO CHANG CHIANG

Presidente

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. Antecedentes y justificación

El 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 se aprobó mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 005-99-CD/OSITRAN, y entró en vigencia el 31 de diciembre de 1999. Esta norma estableció los siguientes procedimientos, mecanismos y procesos destinados a la solución de controversias:

- a) Procedimiento Administrativo Ordinario;
- b) Procedimiento Conciliatorio de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras;
- c) Mecanismos Procedimentales para la Atención de los Reclamos de Usuarios ante las Entidades Prestadoras;
- d) Proceso Arbitral organizado por OSITRAN.

La finalidad de la aprobación de la norma, conforme lo señalado por su Exposición de Motivos fue posibilitar la solución de controversias que se presenten en los mercados regulados y supervisados por OSITRAN.

El marco regulatorio fue reforzado con la aprobación de la Ley Marco de los Organismos Reguladores (Ley N° 27332). En particular, los literales e) y f) del artículo 3° de esta Ley atribuyen a los Organismos Reguladores la función de solución de controversias, la misma que comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos involucrados; y, la función de solución de los reclamos de usuarios de los servicios que regulan.

Con fecha 10 de abril de 2001 se promulgó la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444, que tiene como una de sus principales novedades la regulación integral del procedimiento trilateral (Capítulo I del Título IV). Además, en la Segunda Disposición Transitoria de la mencionada Ley, se estableció que en un plazo de seis meses a partir de su publicación, los entes reguladores de los distintos procedimientos administrativos debían adecuar sus normas, cualquiera que sea su rango, a la referida Ley, con el fin de lograr una integración de las normas generales supletoriamente aplicables.

Por tanto, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 028-2001-CD/OSITRAN, publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 7 de noviembre de 2001, se cumplió con lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General, adecuando fundamentalmente las normas reguladoras del Procedimiento Administrativo Ordinario contenidas en el Reglamento de Solución de Controversias en el ámbito de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN aprobado por Resolución N° 005-99-CD/OSITRAN al nuevo marco legal, en atención a la brevedad del término establecido.

Por Resolución Suprema N° 260-2002-PCM de fecha 9 de julio de 2003 se designaron los miembros del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN;

El referido Tribunal se instaló con fecha 18 de julio de 2002 habiendo resuelto a la fecha más de 60 expedientes.

Durante los casi cuatro años de vigencia del 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, no sólo se ha evidenciado la necesidad de precisar algunos aspectos con motivo de la aplicación del mismo por los diversos órganos de OSITRAN, en especial del Tribunal de Solución de Controversias, sino que además al haberse producido importantes cambios en el marco regulatorio de OSITRAN, tales como la aprobación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público, entre otros, se requiere una adecuación del marco de solución de controversias.

Asimismo, es importante mencionar que otra de las razones fundamentales para proceder a la modificación del Reglamento, es la de facilitar su entendimiento por los agentes que tienen la necesidad de aplicar el mismo, tal como ha ocurrido con el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público respecto al que se han recibido comentarios favorables.

En consecuencia, la revisión del 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, tiene como objetivo culminar con el proceso de revisión y adecuación del marco de solución de controversias y de reclamos de usuarios de OSITRAN iniciado con la adecuación del procedimiento administrativo ordinario a la Ley del Procedimiento Administrativo General.

2. Principales Cambios:

Entre los aspectos más importantes cabe mencionar los siguientes:

- a) En el Capítulo IV del Título II se ha regulado con mayor detalle la obligación de las Entidades Prestadoras de formular su Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios así como su contenido mínimo.
- b) En el Capítulo I del Título III se regula el procedimiento de aprobación y adecuación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios a efectos de facilitar dicho trámite para las Entidades Prestadoras pues el reglamento vigente prácticamente no dedicaba atención a dicho aspecto.
- c) En el Subcapítulo III del Capítulo II del Título III se regula el Procedimiento de Segunda Instancia en materia de reclamos de usuarios, precisando la forma en que procede el Tribunal cuando recibe el recurso de apelación de la Entidad Prestadora, llenando el vacío que existía en la versión original del Reglamento.
- d) El Capítulo III del Título III regula el procedimiento de solución de controversias en la ejecución del contrato de acceso en el Cuerpo Colegiado adecuando las

normas de solución de reclamos y controversias a lo dispuesto por el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público, controversia que no fue tomada en cuenta en la versión vigente del Reglamento.

- e) En la Segunda Disposición Complementaria se regula la obligación de las Entidades Prestadoras de establecer el plazo máximo en el que las mismas podrán efectuar la modificación de la facturación original de los montos por concepto de acceso o uso de la infraestructura o prestación de servicios, a efectos de que se proceda a conceder un término similar con carácter general a todos los usuarios para efectos de presentar sus reclamos. Esta disposición no existe en el Reglamento vigente y tiene como propósito reducir los niveles de asimetría entre Entidades Prestadoras y usuarios.

3. Principales aspectos:

a) Disposiciones Generales (Título I)

Dentro de las disposiciones generales destaca la que delimita el objeto del Reglamento señalándose que el mismo establece las normas, procedimientos y procesos a través de los cuales OSITRAN ejerce las funciones de solución de reclamos de usuarios y de controversias.

Otra de las novedades del proyecto es la definición del concepto de controversia como el conflicto de intereses suscitado en asuntos de interés público y en donde la autoridad ejercer el rol de instruir y resolver la causa.

Sin embargo, se precisa que también se sujetan a los mecanismos de solución de controversias a través de los procedimientos de conciliación y arbitraje los conflictos de intereses de carácter patrimonial.

b) Sujetos, Disposiciones Generales de Procedimiento y Disposiciones Aplicables a Entidades Prestadoras (Título II)

El Título bajo comentario se divide en cuatro capítulos cuyos aspectos más interesantes son:

El Capítulo I establece los sujetos que intervienen en calidad de parte en los procedimientos y procesos, correspondiendo resaltar la disposición contenida en el último párrafo del literal b) del artículo 10° que establece que cuando una Entidad Prestadora interviene en un procedimiento como usuario intermedio o usuario final, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás usuarios intermedios o finales.

El Capítulo II establece los sujetos que intervienen en calidad de autoridad o auxiliares en los procedimientos y procesos. Entre los principales aspectos a destacar cabe señalar el reforzamiento de las facultades de los Secretarios Técnicos a que se refiere el artículo 15°.

El Capítulo III establece las disposiciones generales de procedimiento, correspondiendo resaltar la adecuación del proyecto a lo establecido en el

numeral 44.1 del artículo 44° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, y en consecuencia la gratuidad no sólo de los reclamos de usuarios sino también de las reclamaciones y recursos impugnatorios.

El Capítulo IV establece las disposiciones aplicables a las Entidades Prestadoras estableciéndose como la principal la de formular su Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios conforme comentamos en el acápite anterior.

c) **Procedimientos (Título III)**

El título bajo comentario y que resulta el central del presente proyecto, regula con el criterio de facilitar la lectura por sus aplicadores, los procedimientos más importantes para efectos de ejercer las funciones de solución de reclamos de usuarios y de solución de controversias. Asimismo, regula también el procedimiento de aprobación y modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora y la queja, medidas cautelares y el cumplimiento y ejecución de resoluciones.

Los procedimientos de solución de reclamos de usuarios y de controversias se han ordenado de la siguiente manera:

- a) Procedimiento aplicable a la Solución de Reclamos de Usuarios (Capítulo II).
- b) Procedimiento de Solución de Controversias en la Ejecución del Contrato de Acceso (Capítulo III).
- c) Procedimiento Ordinario para la Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras (Capítulo IV).
- d) Procedimiento Conciliatorio (Capítulo VI).
- e) Proceso Arbitral organizado por OSITRAN (Capítulo VII).

d) **Disposiciones Complementarias**

Dentro de las disposiciones complementarias se regula el régimen de fuentes supletorias al Reglamento así como la obligación de las Entidades Prestadoras de señalar un plazo máximo a efectos de proceder a modificar su facturación original, a efectos de eliminar los inconvenientes que se producen por la corrección de la misma mucho tiempo después de realizada la operación con el consiguiente perjuicio para los usuarios intermedios y finales.

e) **Disposiciones Transitorias**

Dentro de las disposiciones transitorias cabe destacar aquella que establece la obligación de las Entidades Prestadoras de adecuar sus Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios al presente Reglamento, remitiendo su proyecto de adecuación a OSITRAN en el plazo de 30 días siguientes a la entrada en vigencia del presente Reglamento.

REGLAMENTO GENERAL PARA LA SOLUCION DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS

CONTENIDO

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

TÍTULO II

SUJETOS, DISPOSICIONES GENERALES DE PROCEDIMIENTO Y DISPOSICIONES APLICABLES A ENTIDADES PRESTADORAS

CAPÍTULO I

SUJETOS QUE INTERVIENEN EN CALIDAD DE PARTE EN LOS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

CAPÍTULO II

SUJETOS QUE INTERVIENEN EN CALIDAD DE AUTORIDAD O AUXILIARES EN LOS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES GENERALES DE PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES APLICABLES A LAS ENTIDADES PRESTADORAS

TÍTULO III

PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO I

PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DE REGLAMENTO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LA ENTIDAD PRESTADORA.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

SUBCAPÍTULO I

PROCEDIMIENTO DE PRIMERA INSTANCIA ANTE LA ENTIDAD PRESTADORA

SUBCAPÍTULO II

MEDIOS IMPUGNATORIOS CONTRA LAS RESOLUCIONES QUE SE PRONUNCIAN EN MATERIA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

SUBCAPITULO III

PROCEDIMIENTO DE SEGUNDA INSTANCIA

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE ACCESO

SUBCAPÍTULO I

PROCEDIMIENTO ANTE EL CUERPO COLEGIADO

SUBCAPÍTULO II

MEDIOS IMPUGNATORIOS EN MATERIA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

SUBCAPÍTULO III

TRAMITACION DEL EXPEDIENTE ANTE EL TRIBUNAL EN MATERIA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO ORDINARIO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE ENTIDADES PRESTADORAS

CAPÍTULO V

QUEJA. MEDIDAS CAUTELARES Y CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES

SUBCAPÍTULO I

QUEJA Y MEDIDAS CAUTELARES

SUBCAPÍTULO II

DEL CUMPLIMIENTO Y EJECUCION DE LAS RESOLUCIONES

CAPÍTULO VI

PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

CAPÍTULO VII

PROCESO ARBITRAL ORGANIZADO POR OSITRAN

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Referencia

Cuando en el presente Reglamento se mencione la palabra Reglamento deberá entenderse que se hace referencia al presente Reglamento.

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

Artículo 2°.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

LPAG: Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

REMA: Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.

Tribunal: El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

Artículo 3°.- Objeto del Reglamento

El presente reglamento establece las normas, procedimientos y procesos a través de los cuales OSITRAN ejerce las funciones de solución de reclamos de usuarios y de controversias.

Artículo 4°.- Finalidad

Las normas, procedimientos y procesos que se establecen en el presente Reglamento, tienen por finalidad posibilitar la solución de reclamos de usuarios y de controversias que se presenten en los mercados regulados y supervisados por OSITRAN.

Artículo 5°.- Alcance

Los reclamos y controversias materia del presente Reglamento son aquellas que se susciten entre las Entidades Prestadoras, sus Usuarios, y entre éstos y aquéllas, así como las de carácter patrimonial que puedan surgir entre el Estado y las Entidades Prestadoras concesionarias.

Artículo 6°.- Concepto de Controversia

Se entiende por controversia, el conflicto de intereses suscitado en asuntos de interés público y en donde la autoridad ejerce el rol de instruir y resolver la causa.

Sin perjuicio de lo anterior, también se sujetan a los mecanismos de solución de controversias a través de los procedimientos de conciliación o de arbitraje los conflictos de intereses de carácter patrimonial.

Artículo 7°.- Materias 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 las Entidades Prestadoras;
- d) Los reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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;
- h) Las controversias entre Entidades Prestadoras relacionadas con el aspecto técnico de los servicios públicos materia de competencia del OSITRAN;
- i) 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 8°.- Principios aplicables

Para efectos del presente Reglamento son aplicables los principios establecidos en el Artículo IV de la LPAG.

Artículo 9°.- Procedimientos y Procesos destinados a la Solución de Reclamos y Controversias materia del presente reglamento

Los procedimientos y procesos destinados a la solución de controversias materia del presente reglamento son los siguientes:

- a) **Procedimiento para la Atención de los Reclamos de los Usuarios ante las Entidades Prestadoras:**

Es el procedimiento destinado a solucionar los reclamos que presenten los usuarios ante las Entidades Prestadoras en las materias que son de exclusiva competencia resolutoria de OSITRAN.
- b) **Procedimiento Administrativo Ordinario:**

Es el procedimiento destinado a solucionar las controversias que se susciten entre Entidades Prestadoras y entre éstas y sus Usuarios que sean de exclusiva competencia resolutoria de OSITRAN;
- c) **Procedimiento Conciliatorio de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras:**

Es el procedimiento destinado a contribuir a conciliar los intereses contrapuestos de las Entidades Prestadoras y de los Usuarios, en tanto dichos intereses sean conciliables, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Conciliación;

d) **Proceso Arbitral organizado por el OSITRAN:**

Es el proceso destinado a solucionar las controversias que pueden ser sometidas a arbitraje de conformidad con la Ley General de Arbitraje, que se susciten entre Entidades Prestadoras, sus Usuarios, y entre éstas y sus Usuarios, así como las de carácter patrimonial que puedan surgir entre las Entidades Prestadoras y el Estado.

Este proceso es obligatorio para la solución de controversias entre Entidades Prestadoras, de conformidad con lo dispuesto en el literal l) del numeral 7.1 del artículo 7º de la Ley N° 26917.

TÍTULO II

SUJETOS, DISPOSICIONES GENERALES DE PROCEDIMIENTO Y DISPOSICIONES APLICABLES A ENTIDADES PRESTADORAS

CAPÍTULO I

SUJETOS QUE INTERVIENEN EN CALIDAD DE PARTE EN LOS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

Artículo 10º.-.- Sujetos que intervienen en calidad de parte

Para efectos del presente Reglamento, son sujetos que intervienen en calidad de parte en los procedimientos y procesos establecidos por el presente Reglamento, los siguientes:

- a) **Concedente:** Ministerio de Transportes y Comunicaciones, entidad que suscribe un Contrato de Concesión de Infraestructura de Transporte de Uso Público en representación del Estado Peruano.
- b) **Entidad Prestadora:** Son las empresas o grupo de empresas que tienen la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, sean empresas públicas o concesionarias, y que conservan frente al Estado la responsabilidad por la prestación de los servicios relacionados a esta explotación.

Para efectos del ejercicio de las funciones de supervisión de OSITRAN, se considerará también como Entidad Prestadora a aquella que realiza actividades de utilización total o parcial de infraestructura de transporte de uso público, en calidad de Operador Principal, por mérito de la celebración de un contrato de operación o de asistencia técnica o similares.

Cuando una Entidad Prestadora interviene en un procedimiento como usuario intermedio o usuario final, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás usuarios intermedios o finales.

- c) **Usuario final:** Es la persona natural o jurídica 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.
- d) **Usuario intermedio:** Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad.

CAPÍTULO II

SUJETOS QUE INTERVIENEN EN CALIDAD DE AUTORIDAD O AUXILIARES EN LOS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

Artículo 11°.- Entidades Prestadoras

Las Entidades Prestadoras, que de conformidad con lo dispuesto por el numeral 8) del Artículo I del Título Preliminar de la LPAG serán consideradas como autoridad administrativa, son competentes y están obligadas a tramitar los reclamos de usuarios que versen sobre las materias a que se refiere los literales a), b), c) y d) del artículo 7° del Reglamento de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo II del Título III del presente Reglamento.

Artículo 12°.- Operador Principal.

El operador principal tiene las mismas competencias y obligaciones que se le asigna en este Reglamento a las Entidades Prestadoras.

Artículo 13°.-.- Cuerpos Colegiados y funcionamiento

Los Cuerpos Colegiados pueden ser Permanente o Ad Hoc de conformidad con lo dispuesto por el artículo 58° del Reglamento General de OSITRAN.

Los Cuerpos Colegiados son competentes para resolver las controversias que se susciten entre Entidades Prestadoras y entre éstas y los Usuarios Intermedios de conformidad a los procedimientos establecidos en los Capítulos III y IV del Título III del presente Reglamento.

Los Cuerpos Colegiados sesionan con la asistencia de dos de sus miembros y adoptan decisiones con el voto aprobatorio de la mayoría de los asistentes. En caso de empate en una votación, el Presidente o quien haga sus veces tendrá voto dirimente.

El régimen de los Cuerpos Colegiados se encuentra establecido en el Reglamento General de OSITRAN aprobado por el Decreto Supremo N° 010-2001-PCM.

Artículo 14°.- Tribunal.

El Tribunal es competente para resolver en segunda y última instancia administrativa las controversias que se susciten entre las Entidades Prestadoras y entre éstas y los Usuarios de conformidad a los procedimientos establecidos en los Capítulos II, III y IV del Título III del presente Reglamento.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten en el proceso de solución de reclamos y de controversias.

El Tribunal sesiona con la asistencia mínima de 3 de sus miembros y adopta decisiones con el voto aprobatorio de la mayoría de los asistentes. En caso de empate en una votación, el Presidente o quien haga sus veces tendrá voto dirimente.

El régimen del Tribunal está establecido en el Reglamento General de OSITRAN aprobado por el Decreto Supremo N° 010-2001-PCM.

Artículo 15°.- Secretarías técnicas

Los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de OSITRAN serán asistidos por Secretarías Técnicas, conformadas por Secretarios Técnicos quienes se encargarán de la tramitación de los procedimientos y son designados por el Presidente del Consejo Directivo de conformidad al Manual de Organización y Funciones de OSITRAN.

Sus funciones son las siguientes:

- a) Notificar a los interesados de las omisiones producidas en las reclamaciones y/o apelaciones presentadas y, en caso de no subsanarse éstas, disponer que se tenga por no presentada la solicitud;
- b) Someter a la consideración de los Cuerpos Colegiados las reclamaciones y apelaciones que cumplan con los requisitos establecidos por el presente Reglamento y el Texto Único de Procedimientos Administrativos de OSITRAN, a efectos de que se admitan a trámite o sean concedidas respectivamente;
- c) Someter a la consideración del Tribunal las apelaciones de actos administrativos expedidos por las Entidades Prestadoras que cumplan con los requisitos establecidos por el presente Reglamento y el Texto Único de Procedimientos Administrativos de OSITRAN, a efectos de que sean concedidas;
- d) Admitir las reclamaciones o apelaciones a trámite, declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan, en aquellos casos en que los Cuerpos Colegiados o el Tribunal le hayan delegado tal facultad;
- e) Conducir las audiencias de conciliación o delegar la realización de las mismas al personal de OSITRAN o a las entidades que tengan competencia de acuerdo a la Ley de Conciliación;
- f) Efectuar todas las notificaciones relacionadas con el trámite del procedimiento mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios;
- g) Llevar a cabo las inspecciones, investigaciones y fiscalizaciones y demás actuaciones que sean necesarias con el objeto de obtener mayores elementos de juicio para la resolución de las controversias;
- h) Mantener los expedientes debidamente foliados, numerados y actualizados;
- i) Mantener un registro de conciliaciones;
- j) Proporcionar las facilidades mínimas para acceder a los expedientes y documentos que lo integren a las partes involucradas en una controversia, sus representantes o terceros con legítimo interés; así como expedir, a costo de los interesados, las copias fotostáticas de las piezas de dichos documentos y de la autenticación de los mismos; y,
- k) Las demás que se establezcan en el presente Reglamento y las que le encomienden los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES GENERALES DE PROCEDIMIENTO

Artículo 16°.- Gratuidad de los reclamos, reclamaciones y de los recursos impugnatorios

Los reclamos de los Usuarios, las reclamaciones y recursos impugnatorios son gratuitos y, en consecuencia, ni las Entidades Prestadoras ni OSITRAN podrán exigir cobro alguno por la tramitación de los mismos.

Artículo 17°.-Capacidad para comparecer en el procedimiento y representación de personas jurídicas

A los efectos del presente procedimiento, la capacidad para comparecer en el procedimiento de reclamo y de solución de controversia se determina conforme a lo dispuesto en el Artículo 52 de la LPAG.

La representación de las personas jurídicas se ejerce conforme a lo dispuesto por el Artículo 53 de la LPAG.

Artículo 18°.- Poder General y Poder Especial

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

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

Artículo 19°.- Intervención de abogados

Para la participación en los procedimientos y procesos destinados a la solución de reclamos de usuarios y de controversias materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.

Artículo 20°.-.- Obligatoriedad de recepción de los reclamos, reclamaciones y solicitudes de conciliación o arbitraje

Las Entidades Prestadoras y OSITRAN se encuentran en la obligación de recibir todos los reclamos, reclamaciones, y solicitudes para el inicio del procedimiento conciliatorio o del proceso arbitral, aun cuando no cumplieran con los requisitos establecidos en los artículos 37°, 59°, 79° u 88°. En dichos casos se procederá de acuerdo a lo establecido en los Capítulos del Título III que regulan cada uno de los procedimientos.

Artículo 21°.- 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 interesado presentará una copia, en calidad de cargo, la que deberá ser sellada por la Entidad Prestadora o por el OSITRAN con la indicación del día y hora de su presentación.

Artículo 22°.- Plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles.

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 23°.- Costas y Costos

Las costas y costos del presente procedimiento referidos a las controversias entre Entidades Prestadoras serán asumidos por la parte vencida, salvo resolución expresa motivada del órgano competente del OSITRAN.

La liquidación y pago de las costas y costos procedimentales se realizará teniendo en consideración lo dispuesto en los Artículos 410° y siguientes del Código Procesal Civil en lo que sea aplicable.

En los procedimientos referidos a las controversias entre Entidades Prestadoras y sus Usuarios no será de aplicación el pago de costas y costos.

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES APLICABLES A LAS ENTIDADES PRESTADORAS

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

Las Entidades Prestadoras deberán formular el 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 25°.-Contenido del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidad Prestadora.

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

- a) La dependencia responsable de atender los reclamos.
- b) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser:
 1. El Nombre y domicilio del reclamante;
 2. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone;
 3. La Identificación y precisión del reclamo;
 4. Firma o huella digital del reclamante o de su representante;
 5. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante;
 6. Copia simple del documento que acredite la representación; y
 7. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo.

Este requisito es facultativo del reclamante.
- c) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que no deberá ser menor de 30 (treinta) días contados a partir de que el Usuario tome conocimiento.
- d) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de 15 (quince) días.
- e) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de 5 días.

- f) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición.

Artículo 26°.- Cumplimiento del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

Las Entidades Prestadoras están obligadas a cumplir estrictamente las disposiciones del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por OSITRAN para cada una de ellas.

Artículo 27°.- Régimen de las Entidades Prestadoras sin Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios

Mientras el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora se encuentre en la fase de elaboración y/o de aprobación por parte de OSITRAN, están obligadas a aplicar las normas del presente Reglamento sin perjuicio de la aplicación supletoria del mismo en todo aquello que no se encuentre regulado por los reglamentos de las Entidades Prestadoras.

Artículo 28°.- Mesa de Partes

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

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

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

Artículo 29°.- Dependencia Resolutiva

Las Entidades Prestadoras deberán señalar la dependencia encargada de resolver los reclamos y controversias así como el funcionario o funcionarios responsables de atenderlos.

Artículo 30°.- Uso de formatos

Para la presentación de los reclamos, las Entidades Prestadoras podrán exigir que se presenten mediante la utilización de formularios o formatos.

En caso, que la Entidad Prestadora decida utilizar formularios o formatos, los mismos deben ser distribuidos por ésta gratuitamente a los Usuarios o, en su defecto, permitir que los mismos presenten copia simple de dichos formularios o formatos. Para tal efecto, las Entidades Prestadoras deberán garantizar el acceso a dichos formularios o formatos.

El incumplimiento de la presente obligación será sancionado de acuerdo al Reglamento de Infracciones y Sanciones.

Artículo 31°.- Difusión

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

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

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

Artículo 32°.- Registro de Reclamos y Controversias.

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

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

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

Artículo 33°.- Conservación del expediente

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

TÍTULO III

PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO I

PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DE REGLAMENTO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LA ENTIDAD PRESTADORA.

Artículo 34°.- Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora .

El plazo para que OSITRAN se pronuncie respecto de la aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora es de 30 (treinta) días, contados desde su presentación. Vencido dicho plazo sin que exista pronunciamiento por parte del OSITRAN, se entenderá como aprobado..

Artículo 35°.- Aprobación de la modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

La aprobación de las modificaciones del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios se hará en el plazo de 30 (treinta) días contados a partir de la solicitud de modificación. Vencido dicho plazo sin que exista pronunciamiento por parte del OSITRAN, se entenderá como aprobado

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Artículo 36°.- Reclamos sujetos al presente Capítulo

Los reclamos que podrán efectuarse al amparo de este Reglamento y que se resolverán de acuerdo a este procedimiento son los establecidos en los incisos a), b), c) y d) del artículo 7°.

SUBCAPÍTULO I

PROCEDIMIENTO DE PRIMERA INSTANCIA ANTE LA ENTIDAD PRESTADORA

Artículo 37°.- Requisitos y plazo para la presentación de los reclamos

Los requisitos y plazos que debe contener los reclamos se encuentran establecidos en el Reglamento de Solución de Reclamos de la Entidad Prestadora.

Mientras el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora se encuentre en la fase de elaboración y/o de aprobación por parte de OSTIRAN, éstas se encuentran en la obligación de admitir a trámite los reclamos de usuarios siempre que cumplan con las condiciones a que se contrae el literal b) del artículo 25° del Reglamento y se interponga dentro del plazo de 30 días a que se contrae el literal c) del referido artículo.

Artículo 38°.- Verificación de requisitos.

La dependencia de la Entidad Prestadora encargada de resolver los reclamos de sus Usuarios, dentro del plazo de tres (3) días de recibido el reclamo deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el artículo anterior 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, la dependencia de la Entidad Prestadora expedirá resolución declarando inadmisibles el reclamo y ordenando su archivo.

Artículo 39°.-Plazo máximo de resolución de los reclamos

Las Entidades Prestadoras deberán resolver los reclamos de sus Usuarios en el plazo máximo establecido en el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, contados a partir desde la presentación de los mismos.

En caso que la Entidad Prestadora 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.

Mientras el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora se encuentre en la fase de elaboración y/o de aprobación por parte de OSTIRAN, éstas se encuentran en la obligación de resolver los reclamos de usuarios en el plazo de quince (15) días, operando el silencio administrativo en defecto de resolución expresa de conformidad con lo señalado en el párrafo anterior.

Artículo 40°.- Declaración de improcedencia de la reclamación

La dependencia de la Entidad Prestadora competente para resolver los reclamos de sus Usuarios podrá declarar improcedente los mismos en los siguientes casos:

- a) Cuando el denunciante 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; y,
- d) Cuando la reclamación interpuesta no se encuentre en la enumeración contenida en el artículo 9° del presente Reglamento.

SUBCAPÍTULO II

MEDIOS IMPUGNATORIOS CONTRA LAS RESOLUCIONES QUE SE PRONUNCIAN EN MATERIA DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Artículo 41°.- Recurso de reconsideración

Contra la resolución expresa de la Entidad Prestadora, procederá la interposición del recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días de notificada la resolución, el mismo que se interpondrá ante la Entidad Prestadora y deberá recaudar nueva prueba.

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

Artículo 42°.- Plazo para resolver el recurso de reconsideración

La Entidad Prestadora deberá pronunciarse en el plazo máximo de quince (15) días contados desde la presentación de los mismos.

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo negativo, y en consecuencia el recurrente podrá recurrir en apelación ante el Tribunal.

Artículo 43°.- El recurso de apelación

Procede la apelación contra la resolución expresa o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración, la que deberá interponerse en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución.

Artículo 44°.- Requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro del plazo de 15 días de notificada la resolución recurrida; y,

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra los actos a que se refiere el numeral 206.2 del artículo 206° de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- b. Que se dirijan al órgano competentes para concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes;
- c. Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración; y,
- d. Que se fundamente debidamente.

En los casos en que la reclamación o la reconsideración, (en los procedimientos iniciados ante las Entidades Prestadoras), hayan sido declarados inadmisibles por haberse interpuesto fuera de los plazos previstos, el apelante deberá precisar las razones por las que se produjo la referida circunstancia, bajo apercibimiento de rechazarse liminarmente la apelación.

La ausencia de alguno de los requisitos antes señalados, dará lugar a que se declare la improcedencia del recurso impugnatorio.

Artículo 45°.- Evaluación de los requisitos de admisibilidad y procedencia de la reconsideración

La evaluación e los requisitos de admisibilidad y procedencia de la reconsideración será realizada por las Entidades Prestadoras conforme a lo dispuesto en los artículos anteriores.

Artículo 46°.- Elevación del expediente de apelación.

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

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

SUBCAPITULO III

PROCEDIMIENTO DE SEGUNDA INSTANCIA

Artículo 47°.- Evaluación de los requisitos de admisibilidad y procedencia de la apelación

Recibido el expediente, la Secretaría Técnica del Tribunal procederá a realizar el análisis de los requisitos de admisibilidad y procedencia del recurso de apelación a efectos de presentarla en la sesión siguiente a la fecha de la recepción de las mismas.

El Tribunal procederá a su evaluación y deberá emitir pronunciamiento sobre el mismo en un plazo que no excederá de quince (15) días hábiles contados a partir de la sesión en que tomen conocimiento de la apelación.

Artículo 48°.- Absolución del traslado de la apelación

Concedida la apelación, deberá conferir traslado de la misma a la otra parte en un plazo que no excederá de quince (15) días.

El plazo para absolver el traslado de la apelación, es de quince (15) días, contados desde la fecha de su notificación.

Artículo 49°.- Audiencia especial de conciliación

En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de concederse la apelación, el Tribunal podrá disponer que el Secretario Técnico cite a las partes a una audiencia de conciliación.

La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico, el personal de OSTRAN a quien fue delegada la conducción o el Centro de Conciliación designado por éste.

Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la materia controvertida, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial.

Artículo 50°.- Información adicional

Para resolver, el Tribunal del OSITRAN podrá solicitar información adicional o disponer de oficio la actuación de las pruebas que considere pertinentes. Asimismo, podrá citar a las partes a una Audiencia Especial.

En ningún caso la realización de dichas diligencias podrá exceder de 20 (veinte) días.

Artículo 51°.- Informe Oral

Vencido el plazo para la absolución del traslado en el caso que a criterio del Tribunal no sea necesaria la realización de diligencias adicionales o vencido el plazo para la realización de las mismas, el Tribunal podrá designar fecha y hora para la vista de la causa que no podrá realizarse en un plazo mayor a diez (10) días contados desde la fecha en que se notifique la absolución del traslado de la apelación a quien la interpuso o desde la fecha de vencimiento del plazo para la realización de las diligencias adicionales, de ser el caso.

Las partes podrán presentar una solicitud para que se les autorice para informar oralmente a la vista de la causa, la que se entenderá aprobada por el simple hecho de su presentación.

La notificación de la fecha para la vista de la causa deberá realizarse con una anticipación no menor de 5 (cinco) días y la solicitud de informe oral deberá presentarse con una anticipación no menor a 3 (tres) días

En los casos en que el Tribunal lo considere conveniente podrá citar a las partes para que tanto la audiencia especial de conciliación como la de vista de la causa se realicen sucesivamente en el mismo día.

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.

Artículo 53°.- Agotamiento de la Vía Administrativa

Con la resolución emitida por el Tribunal del OSITRAN queda agotada la vía administrativa a efectos de la interposición de las acciones judiciales correspondientes.

Artículo 54°.- Supletoriedad de las disposiciones reguladoras de la Primera Instancia en materia de solución de Controversias

Para todo lo no previsto en el presente Subcapítulo se aplicarán supletoriamente las disposiciones establecidas en el Subcapítulo I del Capítulo III del Título III del presente Reglamento.

Artículo 55°.- Jurisprudencia administrativa vinculante

El Tribunal podrá disponer la publicación de las resoluciones que emita en aquellos casos que lo considere conveniente.

Dicha publicación es obligatoria, cuando la resolución establezca de manera expresa un precedente vinculante.

Se entiende que un precedente es vinculante cuando la decisión que contenga sea de obligatoria observancia en el ámbito administrativo a efectos de la resolución de casos similares.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE ACCESO

Artículo 56°.- Controversias sujetas al presente Capítulo

Las controversias que se resuelven a través del procedimiento que se establece en el presente Capítulo son aquellas a que se contrae el literal e) del artículo 7° del Reglamento.

SUBCAPÍTULO I

PROCEDIMIENTO ANTE EL CUERPO COLEGIADO

Artículo 57°.- Inicio del procedimiento.

El Procedimiento Administrativo Ordinario se inicia a pedido de parte, mediante la presentación de la reclamación dirigida a la Secretaría Técnica del Cuerpo Colegiado del OSITRAN.

El Procedimiento se inicia de oficio mediante resolución motivada y sustentada del Cuerpo Colegiado respectivo.

Artículo 58°.- Citación para conciliación

En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la reclamación, el Cuerpo Colegiado podrá disponer que el Secretario Técnico cite a las partes a una audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico, el personal de OSITRAN a quien fue delegada la conducción o el Centro de Conciliación designado por éste.

Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial.

Artículo 59°.- Requisitos para la presentación de reclamaciones

Las reclamaciones deberán ser formuladas por escrito y deberán contener lo siguiente:

- a) Debe estar dirigido al Cuerpo Colegiado de OSITRAN.
- b) Nombre completo y domicilio legal del denunciante y, de ser el caso, domicilio para efectos del procedimiento, número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del denunciante o su representante;
- c) Nombre y domicilio del denunciado, la expresión de los pedidos, fundamentos de hecho y de derecho, la solicitud concreta de medidas cautelares, sanciones u otra acción afirmativa;
- d) El ofrecimiento de medios probatorios, debiendo recaudar como anexos las pruebas de que disponga. Al ofrecerse los medios probatorios deberán observarse los requisitos establecidos en el Artículo 167° y siguientes de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- e) Lugar, fecha, firma o huella digital en caso de no saber firmar o estar impedido; y,
- f) Copia simple del documento que acredite la representación.

Artículo 60°.- Recepción de reclamaciones, subsanación y análisis de admisibilidad

En los casos en que las reclamaciones que se presenten no cumplan con los requisitos establecidos en el artículo precedente, la Mesa de Partes de OSITRAN deberá dejar anotada la observación en la misma.

El Secretario Técnico, dentro del plazo de 3 (tres) días de recibida la reclamación por la Mesa de Partes, deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el Artículo anterior del presente Reglamento.

En caso que la reclamación no cumpla con los referidos requisitos, el Secretario Técnico notificará al reclamante, indicando que de no producirse la subsanación en el plazo de 2 (dos) días, ésta se tendrá por no presentada.

En caso que la reclamación cumpla con los requisitos establecidos en el artículo anterior, el Secretario Técnico remitirá al Cuerpo Colegiado la misma, a fin que se realice el análisis correspondiente.

Artículo 61°.- Traslado de la reclamación y rebeldía

Admitida a trámite la reclamación, el Secretario Técnico correrá traslado de la misma al reclamado para que formule su descargo dentro de los quince (15) días de notificado; vencidos los cuales, el Cuerpo Colegiado declarará en rebeldía al reclamado.

El trámite de absolución de la reclamación se regirá por las siguientes reglas:

- a) La absolución deberá contener los requisitos a que se refiere el Artículo 59° del presente Reglamento, a excepción del literal c), indicar el número de expediente pronunciarse sobre todos los asuntos controvertidos de hecho y de derecho, así como sobre los medios probatorios ofrecidos por el reclamante;
- b) Las cuestiones deberán proponerse conjuntamente al absolver la reclamación o luego de la notificación de la absolución de la misma y se resolverán en la resolución final, excepto aquellos casos en que el Cuerpo Colegiado considere conveniente adelantar el pronunciamiento;
- c) El plazo para proponer las cuestiones por el denunciante es de cinco (5) días contados a partir de la notificación de la absolución del traslado de la reclamación;
- d) Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido expresamente negadas en la absolución del traslado, se tendrán por aceptadas o merituadas como ciertas.

Lo dispuesto en este artículo es aplicable en el caso de las acciones iniciadas de oficio.

Artículo 62°.- Admisión de Medios Probatorios

La admisión de medios probatorios se rige por las siguientes reglas:

- a) Son admitidos como medios probatorios aquellos contenidos en el Artículo 166 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- b) No serán sujetos a actuación probatoria los hechos a que se contrae el Artículo 165 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

- c) Se prescindirá de la actuación probatoria en los casos a que se contrae el Artículo 225 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- d) El Cuerpo Colegiado podrá prescindir de la actuación de los medios probatorios cuando decidan exclusivamente en base a los hechos planteados por las partes si los tienen por ciertos y congruentes para su resolución;
- e) El Cuerpo Colegiado podrá rechazar motivadamente los medios de prueba propuestos en los casos a que se contrae el numeral 1) del Artículo 163 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- f) El Cuerpo Colegiado podrá solicitar la actuación de las pruebas que considere pertinentes para el esclarecimiento de los hechos;
- g) La solicitud de documentos a otras autoridades se rige por lo dispuesto en el Artículo 167 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- h) La solicitud de pruebas a los administrados se rige por lo dispuesto en el numeral 1) del Artículo 169 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

Las pruebas sobrevinientes pueden presentarse siempre que no se haya emitido resolución definitiva.

Artículo 63°.- Actuación de medios probatorios

Cuando el Cuerpo Colegiado no tenga por ciertos los hechos alegados por los administrados, dispondrá la actuación de las pruebas pertinentes, siguiendo el criterio de concentración procesal, fijando un período que para el efecto no será menor de tres (3) días ni mayor de quince (15) días, cuyo plazo correrá a partir de la última notificación a las partes.

La actuación probatoria se rige por las siguientes reglas:

- a) El Secretario Técnico notificará a los administrados con anticipación no menor a tres (3) días, la actuación de la prueba, indicando el lugar, fecha y hora;
- b) Para la realización de las actuaciones probatorias el Secretario Técnico podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública de conformidad con lo establecido por el Artículo 5 de la Ley N° 27332;
- c) La solicitud de documentos a otras entidades se rige por lo dispuesto en el Artículo 167 de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- d) La actuación de pruebas solicitadas a los administrados se rige por lo dispuesto en el Artículo 169° de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- e) La solicitud de informes a otras autoridades se rige por lo supuesto en el Artículo 173° de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- f) La actuación de la prueba testimonial se rige por lo dispuesto en el Artículo 175° de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- g) Al realizar actuaciones probatorias que afecten a terceros deberá respetarse lo dispuesto en el Artículo 179° de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- h) Los gastos de las actuaciones probatorias propuestas por el administrado se rigen por lo dispuesto en el Artículo 178° del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 64°.- Informe oral

En el plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo probatorio, el Cuerpo Colegiado podrá señalar fecha para la vista de la causa. Asimismo, las partes podrán solicitar que se les autorice a informar oralmente ante el Cuerpo Colegiado la que se entenderá aprobada por el simple hecho de su presentación.

La notificación de la fecha para la vista de la causa deberá realizarse con una anticipación no menor de cinco (5) días y la solicitud de informe oral deberá presentarse con una anticipación no menor a tres (3) días

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.

Artículo 66°.- Causales de improcedencia de la reclamación

El Cuerpo Colegiado declarará la improcedencia de la reclamación en los siguientes casos:

- a) Cuando el denunciante 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; y,
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver la reclamación interpuesta.

SUBCAPÍTULO II

MEDIOS IMPUGNATORIOS EN MATERIA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 67°.- Recurso de apelación

Procede la apelación contra la resolución expedida, la que deberá interponerse en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución.

La Secretaría del Cuerpo Colegiado deberá elevar el expediente en un plazo máximo de 3 (tres) días contados desde la fecha de concesión del recurso.

Artículo 68°.- Requisitos de admisibilidad y procedencia de la apelación

Es requisito de admisibilidad de la apelación que se interponga en el plazo previsto en el artículo 67° del Reglamento.

Son requisitos de procedencia de apelación los siguientes:

- a) Que se interponga contra los actos a que se refiere el numeral 206.2 del artículo 206° de la Ley del Procedimiento Administrativo General;
- b) Que se dirijan al órgano competentes para concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes;

c) Que se fundamente debidamente.

La ausencia de alguno de los requisitos antes señalados, dará lugar a que se declare la improcedencia de la apelación.

SUBCAPITULO III

TRAMITACION DEL EXPEDIENTE ANTE EL TRIBUNAL EN MATERIA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 69°.- Absolución del traslado de la apelación

El Tribunal del OSITRAN, una vez que se haya elevado el expediente, debe conferir traslado de la apelación a la otra parte en un plazo que no excederá de quince (15) días.

El plazo para absolver el traslado de la apelación, es de quince (15) días, contados desde la fecha de su notificación.

Artículo 70°.- Regulación de la tramitación del expediente en segunda instancia

La tramitación del procedimiento en segunda instancia se rige por lo dispuesto en el Subcapítulo III del Capítulo II del presente Título.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO ORDINARIO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE ENTIDADES PRESTADORAS

Artículo 71°.- Controversias sujetas al presente Título

Las controversias sujetas al presente procedimiento son aquellas a las que se contraen los literales f), g), h) e i) del artículo 7° del presente Reglamento.

En los casos en que OSITRAN considere necesario establecer procedimientos especiales para efectos de ejercer la potestad de solución de controversias, las normas del presente Reglamento y en particular las que regulan el Procedimiento Administrativo Ordinario son supletoriamente aplicables.

Artículo 72°.- Controversias excluidas del Procedimiento Administrativo Ordinario

Se encuentran excluidas de la aplicación del presente procedimiento:

- a. Las controversias que se susciten entre Entidades Prestadoras y entre éstas y sus Usuarios, que sean de exclusiva competencia del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI; de acuerdo a la legislación pertinente;
- b. Las controversias que se susciten entre Entidades Prestadoras que deban someterse obligatoriamente a la vía arbitral, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 7.1 de la Ley N° 26917; y,
- c. Las controversias que se susciten entre los Usuarios.

Artículo 73°.- Inicio y trámite del expediente.

El expediente se inicia y tramita de conformidad al procedimiento establecido en el Capítulo III del Título III del presente Reglamento, a excepción de lo relativo a la audiencia de conciliación ante el Tribunal que no es obligatoria.

CAPÍTULO V QUEJA. MEDIDAS CAUTELARES Y CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES

SUBCAPÍTULO I

QUEJA Y MEDIDAS CAUTELARES

Artículo 74°.-.- Queja

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

- a) Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento;
- b) Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración; y
- c) Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Artículo 75°.- Requisitos de la queja

La queja deberá contener la identificación del recurrente, el domicilio al que se harán llegar las notificaciones, el número del expediente, los argumentos que la fundamenten y los medios probatorios que se ofrezcan y actúen.

Recibida la queja, el Tribunal del OSITRAN emitirá pronunciamiento en un plazo máximo de 7 (siete) días contados a partir de la fecha en que el órgano o funcionario quejado remita su informe técnico respecto de la misma.

En tal sentido, el Tribunal deberá solicitar el informe técnico correspondiente al órgano o funcionario quejado dentro del plazo de 3 (tres) días de la interposición de la queja y el órgano o funcionario quejado tendrá un plazo máximo de 3 (tres) días para remitir su informe técnico al Tribunal desde que el mismo le fue requerido.

La interposición de la queja no suspende la tramitación del expediente principal.

La resolución expedida por el Tribunal no es impugnabile.

Artículo 76°.- Procedencia de las medidas cautelares

En cualquier etapa del procedimiento seguido ante OSITRAN las partes pueden solicitar por su cuenta y riesgo la adopción de las medidas cautelares conducentes al cumplimiento de las normas vigentes o suspender el hecho que motiva la controversia, cuando ello sea necesario para asegurar los bienes materia del procedimiento, o para garantizar el resultado de éste. Serán de aplicación, en cuanto resulte jurídicamente posible, las normas contenidas en los Artículos 146° y 226° de la LPAG.

El OSITRAN puede exigir una contracautela a la parte que solicita la medida cautelar.

Asimismo, el OSITRAN podrá disponer medidas cautelares de oficio dentro del ámbito de su competencia destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva.

SUBCAPÍTULO II

DEL CUMPLIMIENTO Y EJECUCION DE LAS RESOLUCIONES

Artículo 77°.- Documentos ejecutables

Son ejecutables los siguientes documentos:

- a) Las resoluciones firmes, recaídas en el presente procedimiento; y
- b) Los acuerdos conciliatorios de las partes debidamente aprobados por el OSITRAN a través de sus órganos competentes.

Artículo 78°.- Requerimiento de cumplimiento

En caso de que la parte obligada no cumpla con lo establecido en el documento ejecutable, la parte afectada podrá solicitar al Cuerpo Colegiado correspondiente que requiera su efectivo cumplimiento, bajo apercibimiento de ejecución coactiva y sin perjuicio de la aplicación de la multa que corresponda.

CAPÍTULO VI

PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO

Artículo 79°.- Inicio del procedimiento

El Procedimiento Conciliatorio de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras se inicia con la presentación de la solicitud por escrito por parte de alguna o de todas la Entidades Prestadoras que se encuentran en la situación de conflicto descrita en el Artículo 58° del presente Reglamento cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a) Solicitud dirigida al Secretario Técnico del Cuerpo Colegiado respectivo en razón de la materia, haciendo referencia al presente procedimiento;
- b) Nombre y domicilio de la Entidad Prestadora o Entidades Prestadoras solicitantes;
- c) Nombre y domicilio de la Entidad Prestadora o Entidades Prestadoras con las que se desee conciliar, según sea el caso;
- d) Los hechos que dieron lugar al conflicto en forma precisa;
- e) La pretensión, indicada con orden y claridad;
- f) Firma o huella digital del solicitante o de su representante;
- g) Copia simple del documento de identidad del solicitante o solicitantes y, en su caso, del representante o representantes de los mismos;
- h) Copia simple del documento que acredite la representación;

- i) Copia simple del documento o documentos relacionados con el conflicto;
- j) Copias simples de la solicitud y sus anexos, en número igual al de los invitados a conciliar que se proponga en la solicitud;
- k) Documento que acredite el pago de la tasa por la tramitación del Procedimiento Conciliatorio de Solución de Controversias entre Entidades Prestadoras que para tal efecto establezca el OSITRAN en su Texto Único de Procedimientos Administrativos, la misma que no incluirá los honorarios del conciliador.

Artículo 80°.- Subsanación de requisitos

El OSITRAN, dentro del plazo de 3 (tres) días de recibida la solicitud, deberá evaluar si ésta cumple con los requisitos señalados en el artículo anterior. Si el solicitante o los solicitantes hubieran omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de 2 (dos) días, contados desde la fecha de notificación del requerimiento para que subsane la omisión o defecto. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiesen sido subsanados, el OSITRAN tendrá por no presentada la solicitud y devolverá la documentación presentada.

Artículo 81°.- Designación del conciliador

El OSITRAN, dentro del plazo de 3 (tres) días de recibida la solicitud o del cumplimiento de la subsanación de la misma, invitará a las partes a una reunión a efectos de que las mismas, de común acuerdo, designen al Centro de Conciliación encargado de llevar a cabo la conciliación, el que deberá ser escogido necesariamente de entre los Centros de Conciliaciones registrados por el Ministerio de Justicia para tal efecto.

En caso de que las partes no se pongan de acuerdo respecto del Centro de Conciliación en un plazo no mayor de 3 (tres) días de realizada la reunión a que se refiere el párrafo anterior, será el OSITRAN el que designe al Centro de Conciliación.

Si alguna de las partes no acude a la reunión a la que se refiere el presente Artículo y no justifica su inasistencia dentro del plazo de 3 (tres) días de realizada la misma, mediante comunicación dirigida al OSITRAN firmada por su representante debidamente acreditado para tal efecto, se declarará concluido el procedimiento y se archivará la solicitud presentada.

En caso que se justifique la inasistencia conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el OSITRAN concederá un plazo de 3 (tres) días a las partes para que designen al Centro de Conciliación. Vencido el mismo, será designado por el OSITRAN.

Artículo 82°.- Normas aplicables al presente procedimiento

La conciliación que se lleve a cabo conforme al presente procedimiento, se regirá por las disposiciones de cada Centro de Conciliación y de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Conciliación.

Artículo 83°.- Conclusión del presente procedimiento

El presente procedimiento concluye, además de los supuestos descritos en el presente Título, por:

- a) Acuerdo total de las partes debidamente asentada en el acta de conciliación correspondiente;
- b) Acuerdo parcial de las partes debidamente asentada en el Acta de Conciliación correspondiente;

- c) Falta de Acuerdo de las partes debidamente asentada en el Acta de Conciliación correspondiente; y
- d) Por acudir a las vías administrativas, arbitrales o judiciales para resolver las controversias que se pretende conciliar a través del presente procedimiento.

Artículo 84°.- Efectos de la conciliación

Para efectos del presente procedimiento el Acta con acuerdo conciliatorio constituye título de ejecución y en consecuencia, los derechos, deberes u obligaciones ciertas, expresas y exigibles que consten en dicha acta son exigibles a través del proceso de ejecución de resoluciones judiciales.

Artículo 85°.- Registro de actas de conciliación

Las Actas que se expidan en la tramitación del presente procedimiento deberán registrarse en el Registro de Actas de Conciliación del OSITRAN que para tal efecto llevan los Secretarios Técnicos de los Cuerpos Colegiados.

CAPÍTULO VII

PROCESO ARBITRAL ORGANIZADO POR OSITRAN

Artículo 86°.- Ámbito de aplicación

El presente Título establece el proceso destinado a solucionar las controversias que puedan o deban ser sometidas a arbitraje de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Creación de OSITRAN y en la Ley de Arbitraje, que se susciten entre Entidades Prestadoras, sus Usuarios, entre éstos y aquellos y las de carácter patrimonial que puedan surgir entre las Entidades Prestadoras y el Estado.

Artículo 87°.- Competencia de OSITRAN

La participación del OSITRAN en el presente proceso está orientada a organizar los arbitrajes que deban resolver las controversias descritas en el artículo anterior, realizando las acciones que se detallan en el presente Título, las mismas que en ningún caso implican el ejercicio de sus facultades resolutorias. En ese sentido, las personas encargadas de representar al OSITRAN en el presente proceso y adoptar las decisiones que en él se establezcan, serán los Secretarios Técnicos de los Cuerpos Colegiados.

Artículo 88°.- Solicitud de arbitraje

Cualquiera de los sujetos señalados en el Artículo 82 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) Documento que acredite el pago de la tasa por la tramitación del proceso arbitral que se establezca en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del OSITRAN, la misma que no incluirá los honorarios de los árbitros;
- g) Copia simple del documento de identidad del solicitante o de su representante;
- h) Copia simple del documento que acredite la representación; y
- i) 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 89°.- Subsanación de requisitos

El OSITRAN, dentro del plazo de 3 (tres) días de recibida la solicitud, deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el artículo anterior. Si el solicitante o los solicitantes hubieran omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de 2 (dos) días para que subsanen la omisión o defecto. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiesen sido subsanados, el OSITRAN tendrá por no presentada la solicitud y devolverá la documentación presentada.

Artículo 90°.- Contestación a la solicitud de arbitraje

La parte a quien se hubiese solicitado el arbitraje tiene un plazo de 5 (cinco) días a partir de la recepción de la misma para contestar la solicitud, cumpliendo con los requisitos previstos para la solicitud en lo que fuera aplicable.

Artículo 91°.- Designación del árbitro o de los árbitros

El OSITRAN, dentro del plazo de 3 (tres) días de recibida la contestación de la solicitud, invitará a las partes a una única reunión a efectos de decidir el número de árbitros y la designación de los mismos.

En dicha reunión, las partes deberán decidir si el arbitraje se llevará a cabo con un árbitro o mediante un Tribunal Arbitral compuestos por tres árbitros. En caso de discordancia entre las partes o ausencia de alguna de ellas, será el OSITRAN quien decida.

En caso que se decida por un solo árbitro las partes, de común acuerdo, deberán designar al mismo de la relación de árbitros que para tal efecto implemente el OSITRAN o de la relación de árbitros de las instituciones arbitrales que OSITRAN autorice. De no existir acuerdo o ausencia de alguna de las partes, la designación será efectuada por el OSITRAN.

En caso que se decida por un Tribunal Arbitral, cada una de las partes tendrán derecho a elegir a un árbitro de las relaciones referidas en el párrafo anterior, según corresponda, y el tercero será designado por los árbitros designados por las partes también de las mencionadas relaciones de árbitros. En el supuesto que alguna de las partes se encuentra ausente, el OSITRAN suplirá a la misma en la designación.

En este último supuesto, si los árbitros nombrados no se ponen de acuerdo respecto del tercer árbitro en un plazo no mayor de tres días hábiles de nombrados los mismos, el tercer árbitro será designado por el OSITRAN.

Artículo 92°.- Proceso Arbitral

El proceso arbitral se seguirá conforme a las normas establecidas por el convenio o por la Ley de Arbitraje.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA DISPOSICIÓN.- Para todo lo no previsto en el presente Reglamento y en la medida que resulten compatibles con la materia regulada por el mismo, serán de aplicación la LPAG, la Ley de Conciliación y su Reglamento, y la Ley General de Arbitraje.

SEGUNDA DISPOSICIÓN.- Las Entidades Prestadoras deberán establecer el plazo máximo en el que podrán efectuar la modificación de la facturación original de los montos por concepto de acceso o uso de la infraestructura o prestación de servicios. El mismo plazo que las mismas establezcan para efectos de corregir su facturación inicial, deberá ser concedido con carácter general a todos los usuarios para efectos de la presentación de los reclamos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA DISPOSICIÓN.- Los reclamos y denuncias que se encuentren en trámite a la entrada en vigencia del presente Reglamento continuarán rigiéndose por los procedimientos establecidos en el 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 aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 005-99-CD-OSITRAN y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 029-2001-CD/OSITRAN.

SEGUNDA DISPOSICIÓN.- Las Entidades Prestadoras deberán elaborar el Proyecto de adecuación de sus Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios y remitirlo a OSITRAN, para su aprobación dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la entrada en vigencia del presente Reglamento.

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

MATRIZ DE OBSERVACIONES AL REGLAMENTO GENERAL PARA LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS PREPUBLICADO EL 22 DE DICIEMBRE DE 2003

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
ASAEP	<p>Debe considerarse también a las asociaciones de consumidores que defienden en conjunto los derechos de los usuarios finales y los gremios empresariales en la medida en que representan a usuarios intermedios. Esto además contribuiría a evitar una antieconómica pluralidad de reclamos individuales. Proponen el siguiente texto:</p> <p>Art. 10º.- (...)</p> <p>e) Asociación de usuarios: Es la persona jurídica debidamente constituida que representa en forma colectiva a una pluralidad de usuarios individuales. Las asociaciones de consumidores representan a los usuarios finales y las asociaciones gremiales representan a los usuarios intermedios.</p>	No incluida	El procedimiento trilateral no se encuentra diseñado para la participación de los gremios pues los reclamos que presentan los usuarios, tanto finales como intermedios, son sobre asuntos muy concretos y no sobre intereses difusos. En atención a ello, y conforme lo señalado en la Exposición de Motivos del Reglamento, los reclamos de los gremios se canalizarán a través de las acciones de supervisión.
ASAEP	Sugieren que los Reglamentos de las EP o sus modificaciones sigan un proceso de prepublicación para que los usuarios afectados puedan opinar antes que OSITRAN se pronuncie. Proponen breve nota en El Peruano que remita a los interesados a la página web de OSITRAN y a la de la EP, otorgando 15 días a los interesados para que opinen.	Incluida en el art. 34º	Se acepta la sugerencia sólo a efectos de su publicación en la página web de OSITRAN
FERROVÍAS	Dentro del esquema propuesto se establece una gran preponderancia al reglamento, procedimiento, aprobación y modificación de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras, lo cual en realidad no constituye parte del Reglamento en comentario, debiéndose regular este extremo a través de una circular o directiva de OSITRAN o incluirlo en las disposiciones complementarias y no como parte del reglamento.	No incluida.	La opción de OSITRAN ha sido ordenar todos los mecanismos de solución de controversias en un solo Reglamento lo que justifica que se tenga que regular el procedimiento de aprobación y modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora en el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias.
FERROVÍAS	Debe considerarse el caso de la Solución de Controversias a través de la negociación directa y amistosa entre las Partes establecida en el contrato de concesión.	No incluida.	La negociación directa y amistosa de las partes sin intervención de OSITRAN es una alternativa con la que siempre cuentan los interesados quienes pueden utilizar sin pasar por OSITRAN los mecanismos de conciliación o arbitraje.

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
FERROVÍAS	Es importante que se regule la Controversia Técnica y se haga la diferencia con la Controversia No Técnica estableciendo su procedimiento ya que de acuerdo a nuestro contrato de concesión, la primera referida debería someterse y resolverse mediante la decisión final e inapelable de un solo perito designado de común acuerdo por las partes.	No incluida.	El desarrollo de este tema debe hacerse en el marco de un dispositivo diferente al del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias que tiene, como su nombre lo indica, carácter general. El tema de las controversias técnicas y no técnicas que se solucionan vía el mecanismo de arbitraje, es evidentemente exclusivo de los Contratos de Concesión.
FERROVÍAS	Sugerimos que en cuanto al Procedimiento este señale los medios impugnatorios que se pueden interponer en: <ul style="list-style-type: none"> ■ Primera instancia: ■ Segunda instancia: ■ Procedimiento Cuerpo Colegiado: ■ Procedimiento Ordinario: 	Incluida	A criterio de OSITRAN se ha desarrollado con suficiente detalle la impugnación de los actos administrativos precisándose ante quién se impugna y cómo se tramita el procedimiento impugnatorio.
FERROVÍAS	En lo referido a la Procedencia de medidas cautelares Artículo 76° la autoridad competente de las medidas cautelares sería OSITRAN siendo bajo su responsabilidad y no de las partes solicitantes su adopción según lo establecido por el mismo artículo 146.1 de la LPAG.	No incluida.	Quien solicita la medida cautelar debe asumir la eventualidad de que finalmente la resolución no le sea favorable y en consecuencia, exista la posibilidad que tenga que indemnizar a la parte perjudicada con su adopción. Es en esa medida que se justifica que OSITRAN pueda exigir contracautela.
FERROVÍAS	El proyecto involucra la solución de los reclamos y controversias a través de la Ley de Conciliación Ley N° 26872 y la Ley General de Arbitraje 26572 debiendo hacerse referencia explícitamente a estos marcos normativos.	No incluida.	Se ha preferido hacer referencia al contenido de las normas sin precisar su número, previendo la posibilidad de cambios legislativos.
LAP	Artículo 10° , literal a): La definición de "Concedente" es limitativa, pues restringe el ámbito de aplicación del Reglamento únicamente a aquellos casos de infraestructura de transporte de uso público otorgados en concesión al sector privado, no obstante que el literal b) del mismo artículo comprende dentro de la categoría "Entidad Prestadora" tanto a las empresas públicas como a las personas jurídicas del sector privado que operan en virtud de un contrato de concesión.	Incluida.	Consideramos que la regulación del mecanismo de solución de controversias entre el Concedente y las Entidades Prestadoras está regulado en los Contratos de Concesión y en consecuencia no se requiere su regulación en el presente Reglamento.

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
LAP	<p>Artículo 10°, literal c): Existe poca precisión en el contenido de “usuario final”, pues de un lado se señala que es toda persona natural o jurídica que utiliza “de manera final” (consideramos que es una expresión inadecuada desde el punto de vista del concepto cuya definición se busca) los servicios, mientras que, de otro, se indica que se considera como tal a “los pasajeros o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público”, disposición de carácter restringido y que estimamos adecuada.</p>	No incluida.	Las definiciones de usuario final e intermedio son producto del traslado de las definiciones recogidas en el Reglamento Marco de Acceso.
LAP	<p>Artículo 10°, literal d): Existe poca precisión en la definición de Usuario Intermedio, pues se estaría incluyendo dentro de este concepto a autoridades gubernamentales que realizan servicios complementarios a los de la Entidad Prestadora. El Reglamento no establece con precisión si los Usuarios intermedios también pueden ser objeto de reclamación por parte de los usuarios finales, no obstante que (de acuerdo a lo establecido en el artículo 13°), los usuarios intermedios estarían comprendidos como uno de los sujetos intervinientes en las controversias entre Entidades Prestadoras. Los artículos siguientes únicamente hacen mención a los “Usuarios” sin establecer mayor detalle.</p>	No incluida.	Por la misma razón anterior. En cuanto a la posibilidad de que un usuario final reclame ante un usuario intermedio, debemos señalar que el Reglamento contempla que ese tipo de controversias se ventile en la vía arbitral.
LAP	<p>Artículo 13°: En el tercer párrafo, no se ha establecido con precisión el número de miembros de los Cuerpos Colegiados. En todo caso cabe señalar que la Ley N° 27444 tampoco establece una norma general aplicable en la materia.</p>	No incluida.	La referida regulación, conforme a la referencia efectuada en el propio artículo 13°, está contenida en el Reglamento General de OSITRAN, específicamente en el artículo 58°.
LAP	<p>Artículo 25°: Resultaría conveniente señalar que, en todo caso, para efectos de la presentación de los reclamos resultan de aplicación supletoria las disposiciones establecidas en el artículo 113° de la Ley N° 27444.</p>	Incluida.	La supletoriedad de la Ley N° 27444 está señalada con carácter general (no sólo para presentación de reclamos) en la Primera Disposición Complementaria del Reglamento.

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
LAP	<p>Artículo 34°: El precepto no contempla los supuestos de denegatoria expresa y/o formulación de observaciones al proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios que sea presentado por la Entidad Prestadora. Sobre el particular, se solicita se precise: i) Si cabe la posibilidad de impugnar la eventual denegatoria de la solicitud de aprobación; ii) Si, por lo contrario, únicamente las Entidades Prestadoras se encuentran sujetos al cumplimiento de las observaciones que eventualmente formule OSITRAN al Proyecto presentado, o si al mismo tiempo existe la posibilidad de cuestionarlas sin que ello comporte la generación de responsabilidad (por incumplimiento) para la empresa prestadora; iii) Los plazos máximos, de ser el caso, para la eventual impugnación y/o la subsanación de las observaciones que sean formuladas a los proyectos que se presenten.</p>	Incluida en el art. 34°.	Se acepta la sugerencia y en consecuencia se introduce la modificación correspondiente en el artículo 34° del Reglamento.
LAP	<p>Artículo 35°: No se especifica si la modificación del Reglamento de Reclamos de Usuarios únicamente procede a solicitud de parte o de oficio, por iniciativa de OSITRAN. Consideramos que ello reviste particular importancia habida cuenta de la posibilidad (prevista en el artículo 34°) que el proyecto presentado por la empresa operadora pueda ser aprobado por aplicación del silencio administrativo positivo, así como de la facultad de fiscalización posterior al procedimiento administrativo que las entidades de la Administración Pública cuentan con carácter general en virtud de lo establecido por el artículo 32° de la Ley N° 27444.</p>	No incluida.	La modificación siempre se iniciará a solicitud de parte, lo único que le cabe a OSITRAN es requerir a las Entidades Prestadoras a que inicien el procedimiento.
LAP	<p>Artículo 38°: De acuerdo a lo establecido en el art. 125°, inciso 125.4 de la Ley 27444, la omisión en la subsanación de las observaciones formuladas dentro del plazo previsto en el ordenamiento, trae como consecuencia que el escrito del administrado se tenga por no presentado, sin que para tales efectos se exija la emisión de un pronunciamiento expresa en tal sentido por parte de la entidad.</p>	No incluida.	Consideramos conveniente que se mantenga la obligación de notificar al usuario a efectos de cautelar sus derechos en la mayor medida posible.

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
	Consideramos que dicha posición debería ser mantenida en el Proyecto de Reglamento, en sustitución de la exigencia de emisión de un pronunciamiento que declare inadmisibile.		
LAP	Artículo 39º: De acuerdo a lo establecido en el artículo 34º, inciso 34.1.2 de la Ley N° 27444, en el caso de los recursos administrativos, la regla general es el silencio administrativo negativo, salvo que en primera instancia se hubiera recaído en silencio negativo, caso en el cual en segunda instancia resultará de aplicación el silencio positivo, supuesto que no es el contemplado en el segundo párrafo del artículo 39º.	No incluida.	No se hace referencia al supuesto señalado, en atención a que el referido artículo únicamente rige el trámite del reclamo del usuario, no la reconsideración.
LAP	Artículo 43º: En concordancia con lo establecido por el artículo 209º de la Ley N° 27444, consideramos conveniente que se precise que el recurso de apelación se interpone ante la instancia que resolvió en primer lugar para que a su vez lo eleve a la segunda.	Incluida en el art. 43º.	Se acepta la sugerencia y se incluye en el artículo 43º del Reglamento.
LAP	Artículo 55º: Si bien se ha establecido un plazo máximo en el artículo 52º para que el Tribunal emita pronunciamiento en segunda instancia (30 días hábiles después de la fecha para el informe oral), consideramos necesario que se precise el silencio administrativo aplicable en caso se venza dicho plazo sin que se emita resolución expresa en la materia, conforme a lo establecido en los artículos 33º y 34º de la Ley N° 27444, a efectos de posibilitar la eventual impugnación por la vía contencioso administrativa.	Incluida en el art. 53º.	Se incluye la redacción en el artículo 53º del Reglamento.
LAP	Artículo 65º: Si bien se ha establecido un plazo máximo para que el Cuerpo Colegiado emita pronunciamiento en segunda instancia (30 días hábiles después de la fecha para a vista de la causa), consideramos necesario que se precise el silencio administrativo aplicable en caso se venza dicho plazo sin que se emita resolución expresa en la materia, conforme a lo establecido en los artículos 33º y 34º de la Ley N° 27444.	Incluida en el art. 65º.	Se incluye la modificación sugerida en el artículo 65º.

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
LAP	Artículo 68°: De modo similar a lo previsto en el artículo 60° para las reclamaciones interpuestas ante el Cuerpo Colegiado y el artículo 125° de la Ley N° 27444, consideramos que debe preverse el otorgamiento de un plazo de dos (02) días hábiles para subsanar los requisitos del recurso de apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias.	Incluida.	Esta situación ya se encuentra prevista en el artículo 54° del Proyecto.
LAP	Artículo 72°: No se ha precisado si las controversias entre Entidades Prestadoras y usuarios intermedios se encuentra excluida o no de la solución de controversias, habida cuenta del hecho que el artículo 13° del Proyecto sí las incluye y que el artículo de referencia únicamente emplea la expresión general "usuarios", sin hacer distinción.	Incluida en el art. 10°.	Se incluirá a través de una precisión en el artículo 10° que contribuirá a aclarar la duda.
LAP	Artículo 76°: No se han precisado los criterios y supuestos sobre la base de los cuales OSITRAN podrá exigir y/o determinar la procedencia de la contracautela a la parte que solicita la medida cautelar.	No incluida.	Consideramos que no resulta necesario precisar los criterios en el Reglamento, y que corresponde remitirse a lo dispuesto por el Código Procesal Civil.
LAP	Segunda Disposición Transitoria: Estimamos que el plazo de 30 días contados a partir de la aprobación del "Reglamento General para Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN", concedido a efectos de adecuar sus actuales Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios, resulta reducido. Proponemos que el plazo sea elevado a 60 días.	Incluida en la 2ª Disp. Trans.	Se incluye la modificación sugerida en la Segunda Disposición Transitoria.
CONCAR y NORVIAL	A lo largo del Proyecto se hace referencia al término "usuario" y "Usuario" de manera indistinta. Sería conveniente uniformizar el término por "Usuario". Asimismo, entre las definiciones contenidas en el artículo 10 del Proyecto se encuentran las de los términos "Usuario Final" y "Usuario Intermedio" pero no se incluye la de "Usuario". Sería conveniente especificar que el término "Usuario" engloba a los términos "Usuario Final" y "Usuario Intermedio".	Incluida en el art. 10°.	Se incluye la modificación sugerida en el artículo 10° del Reglamento.

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
	<p>Ello es importante en tanto, del texto actual del Proyecto, no resulta claro si los “Usuarios Intermedios” pueden presentar reclamos ante las Entidades Prestadoras o si solamente los “Usuarios Finales” se encuentran facultados para ello.</p> <p>Por ejemplo, en los literales a, b y c del artículo 7 del Proyecto se hace referencia a los reclamos presentados por los “Usuarios”, mientras que en literal d solamente se hace referencia a los “Usuarios Intermedios”. De dicho texto podría interpretarse que en los literales a, b y c el término “Usuario” debe interpretarse como “Usuario Final”.</p>		
CONCAR y NORVIAL	<p>En el inciso a) del artículo 7 del Proyecto se indica que los reclamos y controversias materia del Reglamento incluyen las controversias vinculadas con la aplicación del artículo 14 del D. Leg 716, cuyo texto reproducimos a continuación:</p> <p><i>“Artículo 14.- Las empresas que prestan servicios públicos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los consumidores o usuarios al pago previo de la retribución facturada”.</i></p> <p>En el caso de las carreteras concesionadas, debemos entender que “el pago previo de la retribución facturada” es el pago previo del peaje. Ahora bien, en muchos casos se reciben reclamos referidos a que el precio de los peajes es excesivo lo cual evidentemente no impide que los concesionarios cobren el respectivo peaje al reclamante. No obstante ello, la redacción del Proyecto podría dar a entender que las empresas concesionarias no podrían cobrar los peajes a los Usuarios que presenten reclamos de este tipo, en tanto se estaría condicionando dicho reclamo al pago previo del peaje.</p>	No incluida.	En nuestra opinión, un reclamo por el cobro de peaje que a criterio del usuario es excesivo no obstante haberse fijado dentro de los límites impuestos por el Contrato de Concesión, no estaría dentro de los alcances del Reglamento bajo comentario.
CONCAR y NORVIAL	En el inciso e) del artículo 7 del Proyecto se hace referencia a los Contratos de Acceso pero no se menciona los Mandatos de Acceso.	Incluida.	El artículo 43° del REMA señala que: “Los términos del Mandato constituyen o se integran al Contrato de Acceso en lo que sean pertinentes”, en consecuencia, la identificación del Mandato y el contenido del Contrato de Acceso es evidente.

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
CONCAR y NORVIAL	En el artículo 8 del Proyecto se indica que los principios contenidos en el artículo IV de la Ley 27444 son aplicables al Reglamento. En nuestra opinión, esta precisión no resulta necesaria toda vez que la Ley 27444 regula supletoriamente estos aspectos. El mismo comentario resulta aplicable al artículo 17 del Proyecto.	Incluida.	Si bien es cierto que la aplicación de la Ley 27444 es supletoria, en los casos mencionados se ha querido hacer referencia expresa a efectos de facilitar la aplicación del Reglamento, especialmente por parte de los usuarios.
CONCAR y NORVIAL	En el artículo 12 del Proyecto se hace referencia al "Operador Principal". Sería conveniente incluir una definición de este término en el artículo 10 del Proyecto.	Incluida.	Consideramos que es suficiente que el término operador principal se encuentre definido en el Reglamento General de OSITRAN.
CONCAR y NORVIAL	En el artículo 22 del Proyecto se indica que a los términos establecidos en el Reglamento se agregará el "término de la distancia". Al respecto, solicitamos que se incluya una referencia expresa a la norma que regula los plazos sobre "termino de la distancia" para el caso del OSITRAN. En caso de no existir dicha norma, sugerimos que se incluya una disposición transitoria que regule esta situación hasta que la misma sea emitida. Asimismo, sería conveniente señalar cuáles serán los "términos de la distancia" aplicables para las Entidades Prestadoras al momento de resolver los reclamos presentados por los Usuarios.	Incluida.	Consideramos suficiente la referencia al artículo 135° de la Ley N° 27444. Asimismo, precisamos que el término de la distancia es que el aprueba el Poder Judicial.
CONCAR y NORVIAL	<p>En el artículo 25 del Proyecto se indica que el plazo para que los Usuarios interpongan sus reclamos no podrá ser menor a 30 días contados a partir de que el Usuario tome conocimiento.</p> <p>Este plazo resulta incierto toda vez que los Usuarios podrían abusar de esta disposición y argumentar que recién tomaron conocimiento del daño mucho tiempo después de producido el hecho generador del reclamo. Por ejemplo, los Usuarios podrían argumentar que sus vehículos sufrieron daños al transitar por las carreteras concesionadas, sobre los cuales no se percataron hasta varios meses después dejando a los concesionarios en un estado de inseguridad permanente.</p> <p>Por ello, sugerimos que los 30 días hábiles se contabilicen desde el día en que se produjo el hecho que genera el reclamo y no desde que el Usuario "toma conocimiento".</p>	Incluida en el art. 25°.	<p>Consideramos que el término empleado puede dar lugar a una mala interpretación por los usuarios por lo que se acepta la sugerencia incorporándola al artículo 25° del Reglamento.</p> <p>Sin embargo, debe precisarse que si a criterio del Tribunal han ocurrido hechos que generan indefensión, el plazo podrá computarse teniendo como límite inicial uno distinto al de ocurrencia de los hechos.</p>

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
	<p>Al respecto, es importante señalar que los Usuarios cuentan con un plazo bastante amplio (30 días hábiles) para presentar sus reclamos, lo que nos parece un plazo más que razonable para que un Usuario tome conocimiento si se le ha ocasionado un daño o no.</p>		
CONCAR y NORVIAL	<p>En el artículo 25 del Proyecto se indican los requisitos para la presentación de reclamos. Al respecto, es importante indicar que muchos reclamos son presentados en los Libros de Reclamos y Sugerencias localizados en las estaciones de peaje, y generalmente los Usuarios no cuentan con algunos de los documentos señalados en el artículo 25 bajo comentario (por ejemplo, copia simple del documento de identidad, copia simple del documento que acredite la representación, entre otros). Sería conveniente indicar que estos requisitos se entenderán cumplidos al llenar el Libro de Reclamos y Sugerencias, sin perjuicio de la facultad de la Entidad Prestadora de solicitarlos posteriormente.</p>	Incluida en el art. 25°.	a) Se acepta la sugerencia y se incorpora al artículo 25°.
CONCAR y NORVIAL	<p>No obstante que en el artículo 25 del Proyecto se señala que los Usuarios deberán presentar los medios probatorios que consideren pertinentes, sería conveniente incluir un artículo en donde se señale expresamente que los Usuarios tendrán la carga de la prueba sobre los reclamos que presenten.</p>	No incluida.	Al tratarse de un procedimiento que no tiene naturaleza trilateral opera el principio de verdad material contenido en el numeral 1.11 del numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444.
CONCAR y NORVIAL	<p>En el artículo 28 del Proyecto se indica que las Entidades Prestadoras deberán establecer mesas de partes donde los Usuarios puedan presentar sus escritos. Toda vez que este tema también se encuentra regulado en algunos contratos de concesión, entendemos que esta disposición se tendrá por cumplida mientras se cumpla lo dispuesto en los respectivos contratos de concesión. Así, se debería dar por cumplida si el concesionario cuenta con libros de reclamos y sugerencias en las estaciones de peaje en donde los Usuarios pueden presentar sus reclamos. Sería conveniente indicar esto en el Proyecto.</p>	No incluida.	Consideramos que en la medida en que lo dispuesto en los Contratos garantice una atención adecuada de los derechos de los usuarios, se podrá dar por cumplida la obligación del establecimiento de la mesa de partes, sin que sea necesaria aclaración alguna en el Reglamento.

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
CONCAR y NORVIAL	En el artículo 29 del Proyecto se indica que las Entidades Prestadoras deberán señalar la dependencia encargada de resolver los reclamos y controversias, así como el funcionario responsable de atenderlos. Entendemos que, para cumplir con esta disposición bastaría con señalar en el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora cuál área de la Entidad Prestadora resolverá los reclamos. Por ejemplo, la Gerencia General. Sería conveniente precisar este detalle en el texto del Proyecto.	Incluida en el art. 29°.	
ONCAR y NORVIAL	En el artículo 30 del Proyecto se indica que las Entidades Prestadoras podrán utilizar formatos o formularios para la presentación de los reclamos. Sería conveniente hacer mención, adicionalmente, a los Libros de Reclamos y Sugerencias como forma de presentación de reclamos.	No incluida.	La intención del Reglamento es autorizar el uso de formatos o formularios, no extender la utilización de los libros de sugerencias para el trámite de reclamos en firme.
CONCAR y NORVIAL	En el artículo 32 del Proyecto se indica que las Entidades Prestadoras deberán llevar un Registro de Reclamos y Controversias por cada sede. Sería conveniente especificar en el Proyecto que esta obligación se entenderá cumplida al mantener los Libros de Reclamos y Sugerencias o cualquier otro medio para registrar reclamos que se hubiese incluido en los contratos de concesión.	No incluida.	No basta tener un libro de reclamos en cada sede sino que exista una persona también a cargo de la recepción de los reclamos que brinde información y que deje constancia de la recepción de los reclamos.
CONCAR y NORVIAL	En el artículo 38 del Proyecto se señala que, en caso el reclamo no cumpliera con los requisitos de admisibilidad, deberá otorgarse al Usuario un plazo de 2 días para que subsane la omisión existente. No obstante ello, en algunos casos, los Usuarios no consignan datos que permitan ser ubicados (dirección, teléfono, etc.) Bajo este supuesto resulta imposible que las Entidades Prestadoras notifiquen al Usuario sobre su omisión. El Proyecto no contempla este escenario por lo que sería conveniente regularlo.	No incluida.	Consideramos innecesaria la regulación de ese supuesto en la medida en que las Entidades Prestadoras deben velar porque la persona encargada de su mesa de partes verifique el cumplimiento de los requisitos mínimos indispensables (entre ellos el nombre y domicilio del reclamante) al momento en que los usuarios presenten sus reclamos.

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
CONCAR y NORVIAL	<p>En el artículo 44 del Proyecto se señala que en los casos que la reclamación o la reconsideración hayan sido declarados inadmisibles por haberse interpuesto fuera de los plazos previstos, el apelante deberá precisar las razones por las que se produjo la referida circunstancia, bajo apercibimiento de rechazarse liminarmente la apelación.</p> <p>No nos queda claro el objeto de esta precisión en tanto aparentemente se estaría dejando abierta la posibilidad de que, pese a que el Usuario no cumplió con los plazos establecidos en el Reglamento, la apelación procedería en algunos supuestos (que el Proyecto no especifica). Si el Usuario presenta un reclamo de manera extemporánea, su reclamo debe ser desestimado en todos los casos.</p>	No incluida.	<p>La intención de esta norma es que, en los casos en que la resolución de la Entidad Prestadora declare inadmisibles la reclamación o la reconsideración por extemporánea, el usuario sustente la razón por la que no presentó el recurso a tiempo. La razón no es proteger al usuario negligente sino que el Tribunal no se vea obligado a admitir la apelación, si es que el usuario no acredita las razones por las que se le generó indefensión. Pensemos por ejemplo en el caso que la Entidad Prestadora notificó al usuario en un domicilio incorrecto por lo que no pudo hacer ejercicio de su derecho.</p>
CONCAR y NORVIAL	<p>En el artículo 47 del Proyecto se señala que el Tribunal emitirá pronunciamiento sobre expediente materia de apelación, dentro de los 15 días "contados a partir de la sesión en que tomen conocimiento de la apelación". Este plazo resulta incierto toda vez que el Tribunal podría no sesionar por causas ajenas a las Entidades Prestadoras y Usuarios. Sugerimos que el plazo se contabilice desde el día en que el expediente sea recibido por la Secretaría Técnica.</p>	Incluida.	Se acepta la sugerencia y se incorpora en el artículo
CONCAR y NORVIAL	<p>En el artículo 48 del Proyecto no se señala el momento en que deberá contabilizarse el plazo de 15 días ahí mencionado.</p> <p>Lo mismo ocurre en el artículo 50 del Proyecto cuando se regula el plazo con el que cuenta el Tribunal para solicitar información adicional o disponer la actuación de las pruebas que estime convenientes.</p>	No incluida.	<p>El cómputo del plazo se inicia en la fecha en que se concede la apelación.</p> <p>El plazo establecido en el artículo 50° se inicia a partir del momento en que el Tribunal dispone su apertura.</p>
CONCAR y NORVIAL	<p>En el tercer párrafo del artículo 51 se indica que la solicitud de informe oral debe presentarse con una anticipación no menor a 3 días. Sería conveniente especificar que dicha solicitud debe ser presentada con 3 días de anticipación a la fecha para la vista de la causa.</p>	No incluida.	Consideramos que la aclaración resulta innecesaria.

Institución	Sugerencia	Acción	Comentario
CONCAR y NORVIAL	En algunos casos hemos recibido reclamos que han originado que solicitemos al Ositran que emita un pronunciamiento sobre la interpretación de algún aspecto específico del Contrato de Concesión, sin la cual no nos es posible resolver el reclamo presentado. Sería conveniente que en el Proyecto se especifique que en aquellos casos en los que la resolución de un reclamo se encuentre sujeta a la emisión de una respuesta por parte del Ositran o de cualquier otra entidad estatal, el plazo con el que cuenta la Entidad Prestadora para resolver el reclamo en primera instancia administrativa quede suspendido hasta que dicha emisión se genere.	No incluida.	La solicitud de una absolución de consulta a OSITRAN no debe interrumpir los plazos de resolución de reclamos de usuarios. OSITRAN no cuenta con un plazo establecido para proceder a interpretar los contratos, actividad que por su naturaleza puede requerir un plazo distinto a aquel que a la Entidad Prestadora le resta para pronunciarse.
CONCAR y NORVIAL	Sería conveniente incluir una disposición que derogue expresamente la R.C.D. 5-99-CD/OSITRAN y la R.C.D. 29-2001-CD/OSITRAN.	Incluida.	Esta derogatoria se consignará en la resolución que apruebe el reglamento.