



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 0057-2020-CD-OSITRAN



Firmado por:
ZAMBRANO
COPELLO Rosa
Veronica FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 22/10/2020
21:36:33 -0500

Lima, 22 de octubre de 2020

VISTOS:

El Informe N° 250-2020-GAU-OSITRAN de fecha 21 de octubre de 2020, elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario, el Memorando N° 389-2020-GAJ-OSITRAN emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; y, el Proyecto de Resolución de Consejo Directivo correspondiente; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, Ley N° 26917, establece que la misión del OSITRAN es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, el OSITRAN ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar en el ámbito y materia de sus competencias respectivas, 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, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, el artículo 12° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, dispone que la función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN, a través de la emisión de resoluciones;

Que, el artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, establece que el Consejo Directivo tiene entre sus funciones, el ejercicio de la función normativa respecto de la Infraestructura de Transporte de Uso Público de competencia de OSITRAN;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, publicado el 11 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario por la existencia del COVID-19, habiéndose establecido medidas para la prevención y control para evitar la propagación del virus en mención; habiéndose prorrogado dicho plazo mediante los Decretos Supremos N° 020-2020-SA y 027-2020-SA;

Que, el numeral 2.1.3 del artículo 2° del mencionado Decreto Supremo estableció que, en caso de actividades o eventos que impliquen la concentración de personas en espacios cerrados o abiertos que ofrezcan mayores riesgos para la transmisibilidad del COVID-19, corresponde a la autoridad competente evaluar los riesgos para determinar la pertinencia de su realización;

Que, a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, publicado el 15 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, el Poder Ejecutivo declaró el Estado de Emergencia Nacional por un periodo de quince (15) días calendario; plazo que fue prorrogado inicialmente mediante Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, 064-2020-PCM, 075-2020-PCM, 083-2020-PCM, 094-2020-PCM, 116-2020-PCM, 135-2020-PCM 139-2020-PCM 146-2020-PCM, 151-2020-PCM y posteriormente ampliado hasta el 31 de octubre del presente año, a través del Decreto Supremo N° 156-2020-PCM.

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan
Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 22/10/2020 18:55:33 -0500

Visado por: SHEPUT STUCCHI
Humberto Luis FIR 07720411 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 22/10/2020 18:51:55 -0500

Visado por: ARRESCURRENAGA
SANTISTEBAN Angela FAU 20420248645
hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 22/10/2020 18:26:04 -0500





Que, a través del citado Decreto Supremo se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena) por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación, a consecuencia del brote del COVID-19; disponiéndose asimismo una serie de medidas para el ejercicio del derecho a la libertad de tránsito durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional, entre otras medidas necesarias para proteger eficientemente la vida y la salud de la población, a fin de reducir la posibilidad del incremento del número de afectados por el virus en mención;

Que, durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional, los ministerios y las entidades públicas dictan las normas que sean necesarias, en sus ámbitos de competencia respectivos, a efectos de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el citado Decreto Supremo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11° del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM;

Que, a través del Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el 3 de mayo de 2020, se aprobó la “Reanudación de Actividades”, conforme a la estrategia para una reanudación progresiva en el marco de la emergencia sanitaria, la cual consta de cuatro (04) fases para su implementación, que se evalúan permanentemente de conformidad con las recomendaciones de la Autoridad Nacional de Salud, cuyas Fases 1, 2, 3 y 4 han sido aprobadas y se encuentran en pleno desarrollo;

Que, cada una de las fases de la “Reanudación de Actividades” establecida por el Poder Ejecutivo para reactivar la economía del país, ha conllevado un incremento en la afluencia de personas que circulan en las vías de uso público;

Que, en atención a ello, y al incremento sostenido en el número de personas contagiadas del COVID-19, se considera necesaria la adopción de medidas tendientes a reducir las posibilidades de interacción física, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público, a efectos de contribuir con la finalidad de las medidas de prevención y contención sanitarias emitidas por el Estado Peruano, por la propagación del COVID-19 en nuestro país, en aras de coadyuvar en la protección de la salud pública de la población;

Que, en concordancia con el artículo 44° del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, el artículo 37° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, los usuarios pueden presentar sus reclamos por escrito, o a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, a través de la presentación de documentos en mesa de partes, el Libro de Reclamaciones, por teléfono, correo electrónico o a través de la página web implementadas por las Entidades Prestadoras;

Que, la presentación de reclamos y recursos impugnativos de forma presencial y por escrito a través de la mesa de partes y del Libro de Reclamaciones dispuestos en las dependencias y/o oficinas administrativas de las Entidades Prestadoras, involucra la interacción física entre los usuarios y el personal asignado para la recepción de reclamos y recursos impugnativos; situación que puede propiciar un potencial riesgo de contagio del COVID-19;

Que, de otro lado, si bien la notificación por correo electrónico constituye una modalidad de notificación de los actos administrativos por medios electrónicos, reconocida en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; resulta necesaria la difusión de dicha modalidad de notificación durante la situación de Emergencia Sanitaria, a efectos que los usuarios puedan autorizar la notificación de actos administrativos a través de esta vía, en el marco del procedimiento de atención de reclamos; reduciendo de esta manera, el eventual riesgo de contagio que podría presentarse, durante la práctica de la notificación personal;



Que, dada la Emergencia Sanitaria generada como consecuencia del brote del COVID-19, así como las medidas de prevención sanitaria dispuestas por el Poder Ejecutivo para reducir el contacto cercano entre las personas, a fin de disminuir la propagación del mencionado virus en nuestro país, se advierte la necesidad de establecer disposiciones normativas dirigidas a reducir la interacción física, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19;

Que, en el marco de la situación descrita, corresponde al OSITRAN emitir las disposiciones normativas de carácter temporal que contribuyan a reducir las posibilidades de contacto entre los usuarios y el personal de las Entidades Prestadoras, encargado de la recepción de los reclamos y recursos impugnativos en el trámite del procedimiento de atención de reclamos, así como a propiciar y priorizar la utilización de medios electrónicos para llevar a cabo algunas actuaciones administrativas en dicho procedimiento, a fin de minimizar el riesgo de contagio del COVID-19, en el marco de la Emergencia Sanitaria, coadyuvando de esta manera, en salvaguardar la salud de los usuarios y del personal de las Entidades Prestadoras;

Que, el artículo 15° del Reglamento General del OSITRAN establece como requisito para la aprobación y modificación de los reglamentos, normas y regulaciones de alcance general que dicte el OSITRAN, la publicación de los proyectos respectivos, a fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados; habiéndose establecido la posibilidad de excepción del cumplimiento del referido requisito, en caso se requiera, debiendo indicarse expresamente las razones que justifican la referida excepción;

Que, dada la urgencia y necesidad de la aprobación de la norma propuesta, a fin de minimizar las posibilidades de riesgo de contagio del COVID-19 entre las partes intervinientes en el procedimiento de atención de reclamos de usuarios, en el marco de la Emergencia Sanitaria como consecuencia del brote del referido virus, corresponde exceptuar del requisito de publicación previa, las disposiciones temporales que son objeto de aprobación mediante la presente resolución;

Que, el numeral 18.1 del artículo 18 del Decreto Supremo N° 061-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento para la aplicación del análisis de Calidad Regulatoria establecido en el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa, dispone que se encuentran fuera del alcance del análisis de Calidad Regulatoria, las modificaciones que no impliquen la creación de nuevos procedimientos o requisitos, que sean dispuestas entre otras, en resoluciones del Consejo Directivo de los Organismos Reguladores;

Que, en lo que concierne al análisis costo-beneficio, la aplicación de las disposiciones contenidas en la norma objeto de aprobación no genera costos adicionales para su implementación, toda vez que su cumplimiento se encuentra relacionado con el alcance de las disposiciones establecidas en el marco normativo vigente en materia de protección a usuarios, así como en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444;

Que, luego de evaluar y deliberar respecto del tema objeto de análisis, el Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2. del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, hace suyo e incorpora íntegramente a la parte considerativa de la presente resolución el Informe N°250-2020-GAU-OSITRAN;

De conformidad con lo previsto en el numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores, el artículo 12° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificatorias; el artículo 7° del Reglamento de



Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Ordinaria N° 715-2020-CD-OSITRAN de fecha 21 de octubre de 2020; y sobre la base del Informe N°250 - 2020-GAU-OSITRAN;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar las “Disposiciones Temporales para la presentación de reclamos y recursos, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19”, en los siguientes términos:

1. Los usuarios podrán presentar sus recursos impugnativos mediante los canales telefónicos y virtuales (correo electrónico o a través de la página web), establecidos por las Entidades Prestadoras para la presentación de reclamos, en atención a lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.
2. La presentación de los recursos impugnativos presentados por vía telefónica y a través de canales virtuales, se rigen por las siguientes reglas:
 - 2.1 Para el caso de la presentación por vía telefónica: Las Entidades Prestadoras deberán entregar en la misma comunicación telefónica, el número o código correlativo de identificación del recurso.
 - 2.2 Para el caso de la presentación por canales virtuales: Las Entidades Prestadoras deberán proporcionar a los usuarios una constancia de su recepción, con indicación de la fecha y hora de su presentación y el número o código correlativo de identificación respectivo, en un plazo máximo de un (1) día hábil, contado desde la presentación del recurso.
3. De presentarse el recurso impugnativo a través del correo electrónico establecido por las Entidades Prestadoras, los usuarios podrán adjuntar al recurso impugnativo presentado, los formatos que difunde el OSITRAN en su portal web institucional, los mismos que deberán encontrarse debidamente completados.
4. Las Entidades Prestadoras deberán promover entre los usuarios, la utilización de los canales telefónicos y virtuales para la presentación de sus reclamos y recursos impugnativos. Para tal efecto, las Entidades Prestadoras deberán informar a los usuarios través de sus páginas web de Internet, redes sociales, en caso hayan sido habilitadas éstas, así como a través de avisos informativos instalados en un lugar visible de la infraestructura de transporte de uso público a su cargo, acerca del horario de atención establecido para estos canales, así como la importancia de su uso para reducir el riesgo de contagio del COVID-19.
5. Las Entidades Prestadoras podrán poner a disposición de los usuarios equipos o dispositivos electrónicos o informáticos que faciliten la interposición de sus reclamos o recursos mediante los canales virtuales, cuando éstos se encuentren en las oficinas, dependencias o áreas designadas para tal efecto por las entidades prestadoras.
6. Durante la presentación del reclamo y/o recurso respectivo, así como en la comunicación dirigida por la Secretaría Técnica del Tribunal del OSITRAN, en la cual se informa acerca de la elevación del recurso de apelación correspondiente, las Entidades Prestadoras y el OSITRAN, según corresponda, informarán a los usuarios la posibilidad de autorizar la notificación de los actos administrativos por correo electrónico, así como las acciones a seguir por parte de los usuarios como



consecuencia de la autorización de esta modalidad de notificación, específicamente sobre:

- 6.1 La necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- 6.2 La habilitación de la opción de respuesta automática de recepción en la dirección de correo electrónico proporcionada por el usuario.
- 6.3 La revisión continua de los buzones de correos correspondientes a la dirección electrónica del usuario.

Artículo Segundo.- Las disposiciones contenidas en la presente Resolución entrarán en vigencia a partir del décimo día hábil siguiente a su publicación en el diario oficial El Peruano.

Artículo Tercero.- El incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Resolución será sancionado de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

Artículo Cuarto.- Las disposiciones contenidas en la presente Resolución serán de obligatorio cumplimiento durante el plazo de vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, ampliada por los Decretos Supremos N° 020-2020-SA y 027-2020-SA y demás prórrogas o modificaciones, de ser el caso.

Artículo Quinto.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano.

Artículo Sexto.- Disponer la difusión de la presente Resolución, así como del Informe N°250-2020-GAU-OSITRAN en el Portal Institucional del OSITRAN (www.ositran.gob.pe), en la misma fecha de publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
Presidenta del Consejo Directivo

NT: 2020073282

INFORME N° 250-2020-GAU-OSITRAN

Firmado por:
ARRESCURRENAGA
SANTISTEBAN
Angela FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 21/10/2020
16:49:50 -0500

Firmado por:
ESCALANTE
MELCHIORIS Maria
Cristina FAU
20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 23/10/2020
13:56:26 -0500

Para : **JUAN CARLOS MEJÍA CORNEJO**
Gerente General

CC : **HUMBERTO LUIS SHEPUT STUCCHI**
Gerente de Asesoría Jurídica

Asunto : “Disposiciones Temporales para la presentación de reclamos y recursos, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19”.

Fecha : 21 de octubre de 2020

I. OBJETIVO

1. El presente Informe tiene como objetivo sustentar la necesidad de establecer “Disposiciones Temporales para la presentación de reclamos y recursos, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19”, a efectos de propiciar y priorizar la utilización de canales no presenciales para la presentación de reclamos y recursos impugnativos, así como de modalidades de notificación no personal, reduciendo de esta manera la interacción física que se presenta en el marco del referido procedimiento de solución de reclamos, con el fin de mitigar el riesgo de contagio del virus en mención.

II. ANTECEDENTES

2. El 06 de marzo del 2020, a través de un Comunicado Oficial, la Presidencia de la República confirmó la detección del primer caso positivo de Coronavirus (COVID-19) en nuestro país. Asimismo, informó que, ante ello, se activaron los Protocolos de Salubridad en aeropuertos, centros de transporte público y lugares con gran afluencia de personas, así como, la implementación de un Plan Nacional de Preparación y Respuesta Frente al Riesgo de Introducción del COVID-19.
3. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó como pandemia la propagación del COVID-19, al haberse reportado hasta dicha fecha 118,000 casos de personas infectadas en 114 países y aproximadamente 4,291 personas fallecidas¹. Cabe indicar que, en la actualidad, se calcula a nivel global, un total de 33,477.825 personas contagiadas con el virus en cuestión, así como un aproximado de 1,003.922 de fallecimientos como consecuencia de la infección producida por dicho virus²
4. Mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de marzo de 2020, el Estado Peruano declaró la “Emergencia Sanitaria” a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del COVID-19, a través del cual se establecieron medidas para la prevención y control para evitar la propagación del referido virus.
5. En el marco de las medidas de prevención y control dispuestas en el citado Decreto Supremo, se estableció la obligación a cargo de las autoridades competentes de evaluar

¹ Ver en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-51842708> y <https://www.who.int/es/news-room/detail/08-04-2020-who-timeline---covid-19>

² De acuerdo a la información difundida por la Universidad John Hopkins, a través del siguiente enlace web: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

Visado por: TAVARA VASQUEZ
Angela Esther FIR 43611645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 21/10/2020 16:38:50 -0500

la existencia de riesgos que podrían presentarse en la realización de actividades que impliquen la concentración de personas en espacios cerrados o abiertos, a fin de permitir su realización, conforme se establece en el numeral 2.1.3 del artículo 2° del Decreto Supremo en mención, el cual dispone lo siguiente:

“Artículo 2.- Medidas de prevención y control para evitar la propagación del COVID-19
2.1. En el marco de lo establecido en el artículo 79 de la Ley 26842, Ley General de Salud, se disponen las siguientes medidas para la prevención y control para evitar la propagación del COVID-19:

(...)

2.1.3. Espacios públicos y privados

a) En el caso de las actividades o eventos que impliquen la concentración de personas en espacios cerrados o abiertos que ofrezcan mayores riesgos para la transmisibilidad del COVID-19, corresponde a la autoridad competente evaluar los riesgos para determinar la pertinencia de su realización.

(...).”

(El subrayado es agregado)

6. A través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 15 de marzo de 2020, el Poder Ejecutivo declaró el Estado de Emergencia Nacional, por el periodo de quince (15) días calendario; plazo que fue prorrogado inicialmente mediante Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, 064-2020-PCM, 075-2020-PCM, 083-2020-PCM, 094-2020-PCM, 116-2020-PCM, 135-2020-PCM , 139-2020-PCM 146-2020-PCM, 151-2020-PCM y posteriormente ampliado hasta el 31 de octubre del presente año, a través del Decreto Supremo N° 156-2020-PCM.
7. Asimismo, se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19; disponiéndose asimismo la suspensión de diversos derechos constitucionales, siendo uno de ello, la libertad de tránsito durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional, Asimismo, estableció medidas dirigidas a reforzar el Sistema de Salud en todo el territorio nacional, entre otras medidas necesarias para proteger eficientemente la vida y la salud de la población, reduciendo la posibilidad del incremento del número de afectados por el virus en mención.
8. Adicionalmente, en el marco de las medidas establecidas en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, el Estado garantizó la continuidad de los servicios de agua, saneamiento, energía eléctrica, gas, combustible, telecomunicaciones, limpieza y recojo de residuos sólidos, servicios funerarios, y otros, así como la adecuada prestación y acceso a los servicios y bienes esenciales, razón por la que únicamente el personal encargado de la provisión de los referidos bienes y servicios se encuentran habilitados para ejercer, de manera excepcional, el derecho a la libertad de tránsito.
9. Además, el artículo 11° del citado Decreto Supremo establece que, durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional, los ministerios y las entidades públicas dictan en sus ámbitos de competencia respectivos, las normas que sean necesarias, a efectos de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el referido Decreto Supremo.
10. El día 02 de abril del 2020, mediante Decreto Supremo N° 057-2020-PCM, el Poder Ejecutivo dispuso la modificación del artículo 3° del Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, que prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, incorporando el numeral 3.8, el cual dispuso que para el desplazamiento de personas en las vías de uso público resulta obligatorio el uso de mascarillas de protección.
11. El 14 de abril de 2020, a través del Decreto Legislativo N° 1458, se estableció el marco legal para sancionar el incumplimiento de las disposiciones de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, declarada mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA; y el Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, así como

las normas que los precisan, modifican y amplían su vigencia, a fin de salvaguardar la vida y la salud de los ciudadanos en el territorio nacional.

12. A través del Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el 3 de mayo de 2020, se aprobó la “Reanudación de Actividades Económicas” de forma gradual y progresiva dentro del marco del periodo de vigencia de la Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19; habiéndose dispuesto como inicio de la fase 1, el mes de mayo del presente año.
13. Cabe mencionar que, la implementación de la “Reanudación de Actividades Económicas” se desarrollaría en cuatro (4) fases, cuya evaluación se efectúa de forma permanente y conforme a las recomendaciones de la Autoridad Nacional de Salud.
14. A través del Decreto Supremo N° 101-2020-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el 4 de junio de 2020, se aprobó la Fase 2 de la “Reanudación de Actividades Económicas”, las cuales se encuentran detalladas en el Anexo que forma parte del referido Decreto Supremo y cuya ejecución se inició a partir de la vigencia de la citada norma.
15. Mediante Decreto Supremo N° 020-2020-SA, publicado en el diario oficial El Peruano el 4 de junio del presente año, se prorrogó por un plazo de noventa (90) días calendario, la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, a efectos de garantizar la continuidad de la atención con la finalidad de disminuir el riesgo elevado que afecta la salud y la vida de las personas.
16. Posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 117-2020-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el 30 de junio de 2020, se aprobó la Fase 3 de la “Reanudación de Actividades Económicas”, las mismas que se encuentran detalladas en el Anexo que forma parte del referido Decreto Supremo y cuya ejecución se inició a partir de la vigencia de la referida norma.
17. A través de la Resolución de Consejo Directivo N° 040-2020-CD-OSITRAN, vigente desde el 27 de julio de 2020, se aprobaron las “Disposiciones Temporales para la prestación del servicio del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao – “Línea 1 del Metro de Lima y Callao” durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria por la existencia del COVID-19”, mediante la cual se dispuso como obligación a cargo de la empresa concesionaria, la restricción al acceso o permanencia en la referida infraestructura, de aquellos usuarios que no cumplan con el uso obligatorio de las mascarillas, así como otro cualquier elemento de protección adicional que hubiere sido dispuesto por la autoridad competente.
18. Mediante Decreto Supremo N° 027-2020-SA, publicado en el diario oficial “El Peruano” el 28 de agosto de 2020, se prorrogó por un plazo de noventa (90) días calendario a partir del 8 de setiembre de 2020, la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogado por Decreto Supremo N° 020-2020-SA.
19. A través del Decreto Supremo N° 157-2020-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el 26 de setiembre de 2020, se aprobó la Fase 4 de la “Reanudación de Actividades Económicas”, las cuales se encuentran detalladas en el Anexo que forma parte del referido Decreto Supremo, y cuya ejecución se inició a partir de la vigencia de la norma en mención.
20. Mediante Memorando N° 419-2020-GAU-OSITRAN, de fecha 2 de octubre de 2020, la Gerencia de Atención al Usuario puso en conocimiento de la Gerencia de Asesoría Jurídica, la elaboración de la propuesta de norma denominada “Disposiciones Temporales para la presentación de reclamos y recursos, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19”.

21. Asimismo, en el referido memorando se solicitó la opinión legal de la Gerencia de Asesoría Jurídica, respecto a la viabilidad jurídica del proyecto de norma en mención, habiendo remitido además para la revisión correspondiente, los siguientes documentos:
- (i) Proyecto de Informe que sustenta la propuesta de norma “Disposiciones Temporales para la presentación de reclamos y recursos, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19”.
 - (ii) Proyecto de Resumen Ejecutivo.
 - (iii) Proyecto de Acuerdo del Consejo Directivo del OSITRAN.
 - (iv) Proyecto de Resolución de Consejo Directivo.
22. A través del Memorando N°389-2020-GAJ-OSITRAN, de fecha 9 de octubre de 2020, la Gerencia de Asesoría Jurídica emitió opinión legal favorable respecto a la propuesta de norma en cuestión, conforme a lo solicitado en el Memorando N° 419-2020-GAU-OSITRAN.
23. Mediante Informe N° 241-2020-GAU-OSITRAN, de fecha 12 de octubre de 2020, la Gerencia de Atención al Usuario elevó a la Gerencia General la referida propuesta de norma, a efectos que ésta sea remitida al Consejo Directivo para su correspondiente aprobación, de ser el caso.
24. En la sesión de Consejo Directivo de fecha 21 de octubre de 2020, se solicitó (i) actualizar la información estadística relativa a la presentación de reclamos de primera instancia administrativa, así como (ii) incorporar una precisión en la disposición relativa a la oportunidad en la cual las Entidades Prestadoras y el OSITRAN informen a los usuarios acerca de la posibilidad de autorizar la modalidad de notificación por correo electrónico y de las responsabilidades a ser asumidas como consecuencia de ello.

III. MARCO LEGAL

- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos.
- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo.
- Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19 y sus normas modificatorias o ampliatorias.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, Decreto Supremo que declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, así como sus normas modificatorias y ampliatorias, y sus normas modificatorias y ampliatorias.
- Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 101-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Fase 2 de la Reanudación de Actividades Económicas dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, y modifica el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM.
- Decreto Supremo N° 117-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Fase 3 de la Reanudación de Actividades Económicas dentro del marco de la declaratoria de

emergencia sanitaria nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.

- Decreto Supremo N° 157-2020-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Fase 4 de la reanudación de actividades económicas dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.

IV. ANÁLISIS

4.1 Contexto actual como consecuencia de la propagación del COVID-19 en nuestro país

25. La rápida propagación del COVID-19 se ha convertido en un problema sanitario de alcance global que motivó la calificación de “pandemia” por parte de la OMS. Como consecuencia de ello, en la mayoría de países en los cuales se ha presentado casos de contagio del virus en cuestión, se han establecido medidas de aislamiento social, con la finalidad de reducir las posibilidades de contacto físico entre la población, y consecuentemente, minimizar el riesgo de contagio de dicho virus.
26. En nuestro país, conforme fuera expuesto en la sección “Antecedentes” del presente Informe, el Estado Peruano ha establecido diversas medidas de prevención, contención y control sanitaria con la finalidad de proteger la vida y la salud de la población, dada la alarmante situación sanitaria generada por el brote del COVID-19; las cuales guardan sustento con las disposiciones establecidas en los artículos 7° y 9° de la Constitución Política del Perú³, así como de la Ley N° 26842⁴, Ley General de Salud.
27. En el marco de dichas medidas, se estableció la declaratoria de Emergencia Sanitaria, y consecuentemente, la adopción de acciones de prevención y control para evitar la propagación del COVID-19, a través de la emisión del Decreto Supremo N° 008-2020-SA. En esa misma línea, a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se declaró el Estado de Emergencia Nacional⁵, así como la restricción⁶ a la población del ejercicio de los derechos fundamentales de la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio, la libertad de reunión y de tránsito, durante la vigencia del referido estado de excepción.
28. Dentro del ámbito de restricción establecido mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, se dispuso excepcionalmente, la libertad de tránsito en las vías de uso público, a aquellas personas que se encuentren involucradas para la prestación y acceso a servicios y bienes considerados esenciales, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2° y 4° del citado Decreto Supremo. (p.e. adquisición, producción y abastecimiento de

³ “(...)

Artículo 7.- Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.

Artículo 9.- El Estado determina la política nacional de salud. El Poder Ejecutivo norma y supervisa su aplicación. Es responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud.”

^{4 4} Al respecto, el numeral XI del Título Preliminar de la Ley antes mencionada ha previsto que el ejercicio del derecho a la propiedad, a la inviolabilidad del domicilio, al libre tránsito, a la libertad de trabajo, empresa, comercio e industria, así como el ejercicio del derecho de reunión, están sujetos a las limitaciones que establece la ley en resguardo de la salud pública.

⁵ Al amparo de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 137 de la Constitución Política de 1993, se establece que el Presidente de la República, con acuerdo del Consejo de Ministros, puede decretar por plazo determinado en todo el territorio nacional, o en parte de él, y dando cuenta al Congreso o a la Comisión Permanente, el Estado de Emergencia, entre otros, en caso de graves circunstancias que afecten la vida de la Nación; pudiendo restringirse o suspenderse el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad de domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio.

productos, de productos farmacéuticos, asistencia a centros o establecimientos de salud, entre otros).

29. Adicionalmente, y teniendo en consideración las formas de transmisión del COVID-19⁷, el Estado Peruano dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena) durante el Estado de Emergencia Nacional, así como entre otras medidas complementarias: (i) el uso obligatorio de mascarillas de protección; (ii) el distanciamiento mínimo social de un metro respecto a otras personas en aquellos establecimientos cuya apertura se encuentre permitida; (iii) las restricciones en el ámbito de la actividad comercial, actividades culturales, establecimientos y actividades recreativas, hoteles y restaurantes; (iv) la determinación de horarios de movilización de la población; y, (v) el establecimiento de un marco legal para sancionar el incumplimiento de las disposiciones establecidas en los Decretos Supremos N° 008-2020-SA y 044-2020-PCM, así como sus normas modificatorias y/o ampliatorias, entre otras.
30. Como podemos advertir, el establecimiento de las medidas anteriormente indicadas tiene como finalidad la reducción y/o eliminación de la interacción física entre los ciudadanos en las diversas actividades que éstos realizan, así como, garantizar el adecuado cumplimiento de las medidas de prevención sanitaria dispuestas por el Estado Peruano, con el propósito de contener el alto número de contagios que se ha venido presentando en nuestro país, desde la detección del primer caso con diagnóstico positivo.
31. Ahora bien, corresponde mencionar que cada una de las fases de la “Reanudación de Actividades” dispuesta por el Decreto Supremo N° 080-2020-PCM involucra la existencia de un mayor número de personas circulando por las vías de uso público para la prestación de servicios cuyo reinicio ha sido recientemente autorizado; situación que viene generando en la actualidad, un incremento de ciudadanos desplazándose hacia sus domicilios y/o centros laborales.
32. Cabe indicar que, no obstante las diversas medidas establecidas por el Estado Peruano para la contención del COVID-19 en nuestro país, se viene incrementando diariamente el número de contagios de dicho virus, habiendo alcanzado al 20 de octubre del presente año, un total de 874,118 resultados positivos, de acuerdo a la información proporcionada en el Comunicado N° 277 emitido por el Ministerio de Salud⁸.
33. En ese sentido, y teniendo en consideración el incremento de la afluencia de personas como consecuencia del reinicio de diversas actividades económicas, producto de la “Reanudación de Actividades”, esta Gerencia considera necesaria la adopción de medidas temporales para reducir las posibilidades de interacción física, al momento de la presentación de reclamos y recursos por parte de los usuarios que hacen uso de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia del OSITRAN, así como en otras actuaciones administrativas vinculadas con la notificación de los actos administrativos, a fin de coadyuvar en esta misma línea, con las disposiciones de carácter sanitario emitidas por el Estado Peruano, para enfrentar la pandemia del COVID-19; en virtud a lo establecido en el numeral 9.8⁹ del artículo 9° del REGO del OSITRAN, así como el numeral 7¹⁰ del artículo 32° de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

⁷ De acuerdo a lo dispuesto en el “Plan Nacional de Preparación y Respuesta frente al riesgo de introducción del Coronavirus 2019-nCov, aprobado por Resolución Ministerial N° 039-2020-SA, las vías de contagio de dicho virus serían similares a las de otras infecciones respiratorias (vg. exposición a secreciones al toser o estornudar, mucosidades nasales, manos contaminadas, entre otras), cuya probabilidad de transmisión podría incrementarse debido a la afluencia importante de personas en espacios poco ventilados

⁸ Difundido en su portal web institucional.

⁹ Dicha norma dispone que las decisiones y las acciones del OSITRAN se sustentan entre otros, en el Principio de Protección de Usuarios, el cual preceptúa que el OSITRAN vela por el bienestar de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público bajo el ámbito de su competencia, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁰ El cual dispone que los Organismos Reguladores defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política de 1993 y la ley.

4.3 El derecho a la presentación de reclamos en el marco normativo vigente en materia de protección a los usuarios

4.3.1 Función normativa y de solución de reclamos de usuarios del OSITRAN

34. Sobre el particular, los literales c) y f) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores establecen lo siguiente:

“Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

(...)

- c) Función Normativa: comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;*

Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por ellos mismos. Asimismo, aprobarán su propia Escala de Sanciones dentro de los límites máximos establecidos mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro del Sector a que pertenece el Organismo Regulador.

(...)

- f) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.*

(...)”.

35. En relación al ámbito de competencia del OSITRAN, el numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 26917, Ley de Creación del OSITRAN, dispone que la misión de este Organismo Regulador es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como, el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios.
36. Asimismo, el numeral 6.2 del artículo 6° de la Ley N° 26917, dispone que las atribuciones reguladoras y normativas de OSITRAN comprenden 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.
37. Bajo ese contexto, el artículo 12° del REGO del OSITRAN dispone que la función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN, a través de la emisión de resoluciones; y que, en ese marco, se encuentra facultado a encargar a las Gerencias la preparación de informes o proyectos para el ejercicio de dicha función.
38. De otro lado, en relación a la función de solución de reclamos de usuarios, el literal n) del numeral 7.1 del artículo 7° de la Ley N° 26917 estipula que, constituye una función del OSITRAN, la expedición de directivas procesales para atender y resolver reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y celeridad de dichos trámites.
39. En esa misma línea, el artículo 37° del REGO del OSITRAN establece que el OSITRAN está facultado para resolver en vía administrativa las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre Entidades Prestadoras y entre éstas y sus usuarios.
40. En correlato con ello, las normas sustantivas y procesales que rigen la solución de controversias y atención de reclamos, así como las materias que se sometan a los órganos competentes, se definen en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de

Controversias que apruebe el Consejo Directivo, de conformidad con lo establecido el artículo 38^{o11} del citado Reglamento.

4.3.2 El procedimiento de atención de reclamos contemplado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias

41. En ejercicio de las funciones antes señaladas, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, publicado en el diario oficial El Peruano el 11 de junio de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos), en el cual se establecen las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y solución de los reclamos y controversias presentados ante inconvenientes generados en el marco de la explotación de los servicios derivados de las infraestructuras de transporte de uso público.
42. El artículo 1° del Reglamento de Reclamos define al reclamo como aquella *“solicitud distinta a una controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.”*
43. Asimismo, los artículos 7° y 8° del Reglamento de Reclamos establece que las Entidades Prestadoras constituyen el órgano resolutorio de primera instancia administrativa, encargado de resolver los reclamos y recursos de reconsideración interpuestos en el marco de los procedimientos de solución de reclamos de usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia del OSITRAN. Mientras que, el Tribunal de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de este Organismo Regulador, se configura como el órgano resolutorio de última y segunda instancia administrativa, encargado de resolver los recursos de apelación y quejas presentadas por los usuarios.
44. Adicionalmente, el procedimiento de atención de reclamos de usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público se rige por lo dispuesto en (i) el Reglamento de Reclamos y, (ii) el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la propia Entidad Prestadora aprobado por el OSITRAN, de conformidad con lo establecido en el artículo 34° del citado Reglamento.

4.3.2.1 Formas de presentación de los reclamos y recursos impugnativos

45. Al respecto, el artículo 37° del Reglamento de Reclamos establece las siguientes formas de presentación de reclamos:

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

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

Asimismo, el OSITRAN podrá implementar a través de su página Web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva Entidad Prestadora la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento. Este plazo comenzará a

¹¹ **Artículo 38.- Órganos Competentes para el ejercicio de las funciones de Solución de Controversias y Atención de Reclamos**

(...)

Las normas sustantivas y procesales que rigen la solución de controversias y atención de reclamos, así como las materias que se sometan a consideración de los órganos competentes, se definen en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias que apruebe el Consejo Directivo.”

computarse desde el día en que la Entidad Prestadora reciba el reclamo por parte del OSITRAN (...).”

(El subrayado es agregado)

46. En virtud a la disposición establecida en el precitado artículo, las Entidades Prestadoras se encuentran obligadas a habilitar la totalidad de los canales de presentación de reclamos anteriormente indicados, a fin de poner a disposición de los usuarios, los diversos medios a través de los cuales puedan expresar sus disconformidades ante la existencia de algún inconveniente durante la prestación del servicio derivado de la explotación de las infraestructuras de transporte de uso público.
47. No obstante ello, ante la situación de Emergencia Sanitaria que se ha generado en nuestro país, como consecuencia de la propagación del COVID-19, esta Gerencia considera necesario promover entre los usuarios la utilización de aquellos canales establecidos para la presentación de reclamos que no supongan una interacción física entre éstos y el personal designado por las Entidades Prestadoras para la recepción de los mismos, a efectos de evitar una posible exposición al contagio del virus en cuestión.
48. De otro lado, los artículos 54°, 55°, 56°, 58° y 59° del Reglamento de Reclamos establecen en relación a la presentación de recursos impugnativos, las siguientes disposiciones:

“Artículo 54.- Clases de recursos administrativos

Los recursos administrativos que pueden interponerse para la impugnación de una resolución de primera instancia son:

- a) *Recurso de reconsideración; y,*
- b) *Recurso de apelación*

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

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

Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo.

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

(...)

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

(...)

Artículo 58.- Legitimación para apelar

Cualquiera de las partes en el procedimiento, podrá interponer recurso de apelación, cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda (...).”

49. Como podemos advertir, si bien la normativa antes indicada no precisa la forma de presentación de los recursos impugnativos, diversas Entidades Prestadoras exigen que estos recursos sean presentados de forma escrita a través de la Mesa de Partes que han implementado, lo cual implica que el usuario se vea obligado a desplazarse hasta las

oficinas administrativas en las cuales éstas han establecido sus unidades de recepción documental; situación que pone en riesgo la salud de éstos en la coyuntura actual generada por la crisis sanitaria que enfrenta nuestro país por la propagación del COVID-19.

4.3.3 Marco de protección contemplado en el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN

50. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, publicada el 16 de octubre de 2017 en el diario oficial El Peruano, el OSITRAN aprobó el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), en el cual se estableció el marco normativo aplicable a las Entidades Prestadoras y los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público aeroportuaria, portuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, en el marco de la prestación de los servicios derivados de la explotación de dichas infraestructuras.
51. En dicho instrumento normativo, se establecieron los derechos y obligaciones de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y las Entidades Prestadoras. Siendo así, el artículo 7° del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, reconoce el derecho a presentar reclamos a dichos usuarios, tal como se puede observar a continuación:

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

b. A presentar Reclamos

Los Usuarios pueden presentar Reclamos a fin de exigir la satisfacción de un interés legítimo particular, en lo relativo al cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales de las Entidades Prestadoras.

Los Reclamos, para ser considerados como tales, deberán ser interpuesto, en los plazos y formas fijadas por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, los reglamentos de la respectiva Entidad Prestadora y, en lo que corresponda, por el contrato de concesión, a través de medios tales como el Libro de Reclamaciones, por escrito a través de la mesa de partes, a través de una línea telefónica, la página web, correo electrónico o cualquier otro medio que se incluya en la reglamentación antes citada.

(...)”.

(La Negrita y el subrayado es nuestro)

52. En línea con lo anterior, y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 37° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, el artículo 44° del Reglamento de Usuarios dispone lo siguiente:

“Artículo 44.- Medios para la presentación de Reclamos

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, los Usuarios podrán presentar sus reclamos por escrito, o a pedido expreso de parte por un mecanismo que permita su fijación en un soporte físico, cumpliendo con los requisitos señalados en el Reglamento antes mencionado.

De esta forma se consideran los siguientes medios para la presentación de reclamos:

- a. Por escrito, a través de la mesa de partes de la entidad reclamada.*
- b. Por vía telefónica, mediante la central implementada por cada Entidad Prestadora.*
- c. Por vía electrónica, haciendo uso del correo electrónico de cada Entidad Prestadora o a través del respectivo Portal Web.*

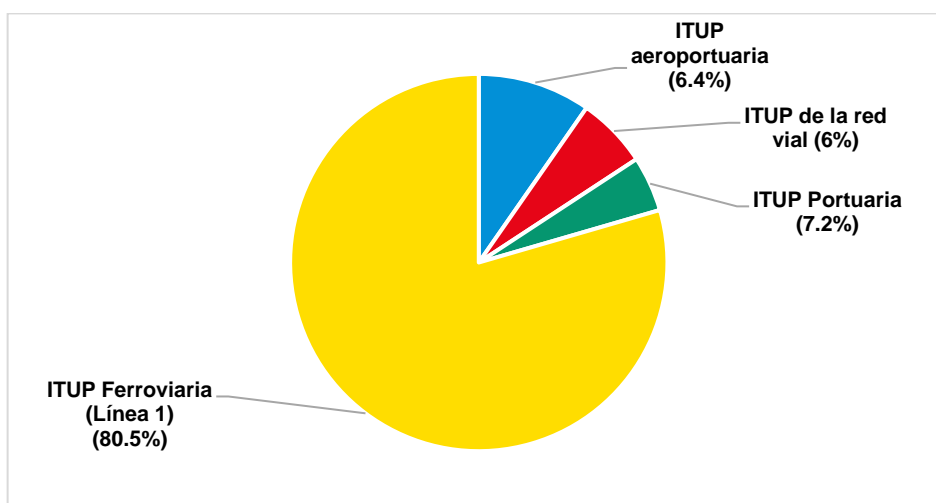
d. Por medio del Libro de Reclamaciones.”

53. Como podemos advertir, el marco normativo vigente reconoce a los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público, el derecho a presentar reclamos, ante cualquier inconveniente que pueda presentarse en la provisión de los servicios vinculados a dichas infraestructuras, con la finalidad de cautelar aquellos intereses legítimos particulares que hayan podido ser afectados como consecuencia de un acto u omisión de las Entidades Prestadoras, en el marco de la prestación de los referidos servicios.
54. Sin embargo, teniendo en consideración la necesidad de reducir la interacción física, a fin de salvaguardar la salud de los usuarios, entre otros agentes, es necesario promover y priorizar la difusión de canales no presenciales para el ejercicio del derecho a presentar reconocido a los usuarios -en lo que corresponde a la utilización de los canales telefónicos y virtuales-, la cual se sustenta en la ponderación de la protección de la salud pública.

4.4. **Información estadística relativa a la presentación de reclamos en primera instancia administrativa**

55. Al respecto, de la revisión efectuada a la información estadística reportada por las Entidades Prestadoras ante este Organismo Regulador, se advierte que, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto de 2020 se presentaron 4,777 reclamos en primera instancia administrativa. A continuación, se presenta un gráfico, en el cual se puede observar la distribución por ITUP de la totalidad de reclamos presentados en dicho periodo:

Gráfico N° 1: Número de reclamos presentados durante los meses de enero a agosto del año 2020



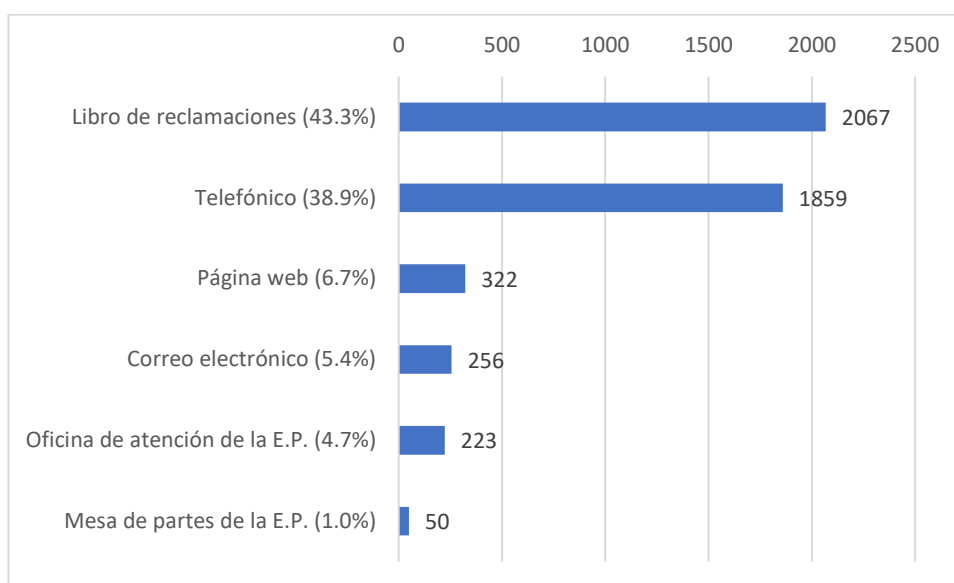
Fuente: Buzón Estadístico de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización
Elaboración: Gerencia de Atención al Usuario

56. De acuerdo al análisis efectuado a la información estadística antes indicada, se aprecia que, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto del presente año:
- ❖ La infraestructura ferroviaria, específicamente la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, ha recibido 3,846 reclamos, lo cual representa el 80.5 % de la totalidad de reclamos interpuestos en primera instancia administrativa.
 - ❖ La infraestructura aeroportuaria ha recibido 304 reclamos, cifra que representa el 6.4 % de la totalidad de reclamos presentados en el periodo en mención.
 - ❖ La infraestructura vial ha recibido 285 reclamos, lo cual representa el 6 % de la totalidad de reclamos durante el mencionado periodo

- ❖ La infraestructura portuaria ha recibido 342 reclamos, representando el 7.2 % de la totalidad de reclamos interpuestos.

57. De otro lado, en lo que concierne a los medios utilizados para la presentación de reclamos durante el periodo antes mencionado, se advierte que:

Gráfico N° 2: Canales utilizados para la interposición de reclamos durante los meses de enero a agosto del año 2020



Fuente: Buzón Estadístico de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización
Elaboración: Gerencia de Atención al Usuario

58. En relación a ello, del análisis del gráfico antes indicado, se observa durante los meses de enero a agosto de 2020, lo siguiente:

- El 43.3 % de la totalidad de los reclamos fueron presentados mediante el Libro de Reclamaciones implementado por las Entidades Prestadoras (2,067 reclamos).
- El 38.9 % de la totalidad de los reclamos fueron interpuestos vía telefónica (1,859 reclamos).**
- El 6.7 % del total de reclamos fueron presentados mediante la página Web de las Entidades Prestadoras (322 reclamos).**
- El 5.4 % de la totalidad de reclamos se presentaron a través del correo electrónico implementado por las Entidades Prestadoras (256 reclamos).**
- El 4.7 % del total de reclamos fueron interpuestos a través de la oficina de atención establecidas por las Entidades Prestadoras (223 reclamos).
- El 1 % del total de reclamos fue presentado a través de la Mesa de Partes de las Entidades Prestadoras (50 reclamos).

59. En consecuencia, se advierte que, si bien la mayor cantidad de reclamos fueron presentados a través del Libro de Reclamaciones, resulta importante destacar que, más del 50 % (51%) de la totalidad de reclamos interpuestos fueron presentados a través del canal telefónico, la página web y el correo electrónico implementados por las Entidades Prestadoras.

4.5 Reinicio del cómputo de los plazos aplicables a la tramitación del procedimiento administrativo de atención de reclamos de usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público, que se encontraban suspendidos como consecuencia de la situación de emergencia sanitaria generada por la propagación del COVID-19

60. En el marco de las disposiciones emitidas por el Poder Ejecutivo en el marco del Estado de Emergencia Sanitaria, mediante Decreto de Urgencia N° 026-2020, publicado en el diario Oficial El Peruano el 15 de marzo de 2020, se establecieron medidas adicionales extraordinarias a fin de adoptar las acciones preventivas para reducir el riesgo de propagación y el impacto sanitario generado por el COVID-19, así como acciones que han tenido por objetivo coadyuvar a disminuir la afectación a la economía peruana por el alto riesgo de propagación del mencionado virus a nivel nacional.
61. Es así que, el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del citado Decreto de Urgencia dispuso la suspensión por treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su publicación, respecto al cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo que se encontraron en trámite desde su entrada en vigencia, con excepción de aquellos que contaron con un pronunciamiento de la autoridad pendiente de notificación a los administrados.
62. De otro lado, mediante Decreto de Urgencia N° 029-2020, publicado en el diario oficial El Peruano el 20 de marzo de 2020, se dictaron medidas complementarias destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa y otras medidas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana. El artículo 28° del Decreto de Urgencia en mención dispuso la suspensión por treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de su publicación, del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole; habiéndose incluido aquellos regulados por leyes y/o disposiciones especiales, que se encuentren sujetos a plazo, que se tramiten en entidades del Sector Público, y que no estén comprendidos en los alcances de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 026-2020; incluyendo los que se encontraron en trámite a la entrada en vigencia de la citada norma.
63. Posteriormente, con fecha 28 de abril de 2020, se publicó en el diario oficial El Peruano, el Decreto Supremo N° 076-2020-PCM, a través del cual se dispuso la prórroga del plazo de suspensión del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo al amparo del numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 026-2020, por el término de quince (15) días hábiles contados a partir del 29 de abril del 2020 hasta el 20 de mayo del 2020.
64. Luego, con fecha 5 de mayo de 2020, se publicó en el diario oficial El Peruano, el Decreto de Urgencia N° 053-2020, en cuyo artículo 12° se estipuló la prórroga por el término de quince (15) días hábiles, de la suspensión del cómputo de plazos de inicio y tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole, incluso los regulados por leyes y disposiciones especiales, que se encuentran previstos en el artículo 28 del Decreto de Urgencia N° 029-2020, contado a partir del 7 de mayo de 2020.
65. A su vez, a través del Decreto Supremo N° 087-2020-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano el día 20 de mayo del presente año, se dispuso prorrogar hasta el 10 de junio de 2020, la suspensión del cómputo de plazos regulados en los siguientes dispositivos normativos:
- (i) Numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 026-2020, ampliado por el Decreto Supremo N° 076-2020-PCM.
 - (ii) Artículo 28° del Decreto de Urgencia N° 029-2020 ampliado por el Decreto de Urgencia N° 053-2020.
66. En ese sentido, teniendo en consideración el marco normativo anteriormente indicado, así como la culminación del plazo de suspensión para la tramitación de los procedimientos sujetos a silencio administrativo positivo y negativo que se encontraron en trámite desde la entrada en vigencia del Decreto de Urgencia N° 026-2020, desde el 11 de junio del

presente año, se reinició el cómputo de los plazos aplicables al procedimiento de atención de reclamos de usuarios.

4.6 Sobre la necesidad de establecer Disposiciones Temporales para la presentación de reclamos y recursos, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19

67. Conforme fuera expuesto en los acápite precedentes, en el marco de la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional, el Gobierno Peruano ha venido emitiendo normativa específica dirigida a establecer medidas de prevención, contención y control sanitario como consecuencia de la existencia del COVID-19, con el objeto de salvaguardar el derecho a la protección de la vida y la salud de la población.
68. En el marco de la normativa en mención, se han establecido diversas restricciones al derecho constitucional a la libertad de tránsito en el territorio nacional, entre otros derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política de 1993. Siendo el aislamiento social obligatorio (cuarentena), una de las medidas de seguridad¹² implementadas por el Estado que generan un mayor impacto en el derecho en mención; no obstante ello, la aplicación de dicha medida responde a la finalidad pública que se busca tutelar: la protección de la salud pública, la cual constituye una responsabilidad primaria del Estado.
69. No obstante, y dada la grave afectación generada a la economía peruana como consecuencia de la suspensión de diversas actividades económicas, el Poder Ejecutivo ha dispuesto la "Reanudación de Actividades", la cual se encuentra en la actualidad en la Fase 4 de su ejecución. Ello, implica un mayor incremento de ciudadanos involucrados en la prestación de los servicios materia de reanudación, desplazándose a través de las vías de uso público, el mismo cuya tendencia irá en aumento, a medida del reinicio paulatino de las diversas actividades económicas y la flexibilización de las medidas de aislamiento social obligatorio; situación que requiere la continuidad de las acciones de prevención, control y atención de la salud de la población, la misma que habría motivado las consecuentes prórrogas del periodo de vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional.
70. Teniendo en cuenta lo anterior, así como el incremento sostenido del número de casos de contagio del COVID-19, resulta pertinente establecer de forma temporal la utilización de canales no presenciales para la presentación de recursos impugnativos, así como propiciar y priorizar la utilización de dichos canales para la presentación de sus reclamos y recursos y la autorización a la modalidad de notificación electrónica, con la finalidad de facilitar la tramitación del referido procedimiento durante la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno, reduciendo de esta manera las posibilidades de contacto físico, en salvaguarda de la vida y la salud de los usuarios y del personal asignado por las Entidades Prestadoras.
71. En ese sentido, esta Gerencia plantea la siguiente propuesta de norma:

¹² De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 131° de la Ley General de Salud, Ley N° 26893.

1. Los usuarios podrán presentar sus recursos impugnativos mediante los canales telefónicos y virtuales (correo electrónico o a través de la página web), establecidos por las Entidades Prestadoras para la presentación de reclamos, en atención a lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.
2. La presentación de los recursos impugnativos presentados por vía telefónica y a través de canales virtuales, se rigen por las siguientes reglas:
 - 2.1 Para el caso de la presentación por vía telefónica: Las Entidades Prestadoras deberán entregar en la misma comunicación telefónica, el número o código correlativo de identificación del recurso.
 - 2.2 Para el caso de la presentación por canales virtuales: Las Entidades Prestadoras deberán proporcionar a los usuarios una constancia de su recepción, con indicación de la fecha y hora de su presentación y el número o código correlativo de identificación respectivo, en un plazo máximo de un (1) día hábil, contado desde la presentación del recurso.
3. De presentarse el recurso impugnativo a través del correo electrónico establecido por las Entidades Prestadoras, los usuarios podrán adjuntar al recurso impugnativo presentado, los formatos que difunde el OSITRAN en su portal web institucional, los mismos que deberán encontrarse debidamente completados.
4. Las Entidades Prestadoras deberán promover entre los usuarios, la utilización de los canales telefónicos y virtuales para la presentación de sus reclamos y recursos impugnativos. Para tal efecto, las Entidades Prestadoras deberán informar a los usuarios través de sus páginas web de Internet, redes sociales, en caso hayan sido habilitadas éstas, así como a través de avisos informativos instalados en un lugar visible de la infraestructura de transporte de uso público a su cargo, acerca del horario de atención establecido para estos canales, así como la importancia de su uso para reducir el riesgo de contagio del COVID-19.
5. Las Entidades Prestadoras podrán poner a disposición de los usuarios equipos o dispositivos electrónicos o informáticos que faciliten la interposición de sus reclamos o recursos mediante los canales virtuales, cuando éstos se encuentren en las oficinas, dependencias o áreas designadas para tal efecto por las entidades prestadoras.
6. Durante la presentación del reclamo y/o recurso respectivo, así como en la comunicación dirigida por la Secretaría Técnica del Tribunal del OSITRAN, en la cual se informa acerca de la elevación del recurso de apelación correspondiente, las Entidades Prestadoras y el OSITRAN, según corresponda, informarán a los usuarios la posibilidad de autorizar la notificación de los actos administrativos por correo electrónico, así como las acciones a seguir por parte de los usuarios como consecuencia de la autorización de esta modalidad de notificación, específicamente sobre:
 - 6.1 La necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
 - 6.2 La habilitación de la opción de respuesta automática de recepción en la dirección de correo electrónico proporcionada por el usuario.
 - 6.3 La revisión continua de los buzones de correos correspondientes a la dirección electrónica del usuario.

❖ **Respecto a la presentación de recursos impugnativos a través de los canales telefónicos y virtuales establecidos para la interposición de reclamos**

72. Al respecto, el artículo 37° del Reglamento de Reclamos establece los canales para la presentación de reclamos de usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia del OSITRAN, habiendo dispuesto que los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse

mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamaciones, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora.

73. En concordancia con ello, el artículo 44° del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios pueden interponer sus reclamos a través de los siguientes medios: (i) por escrito, a través de la mesa de partes de la entidad reclamada, (ii) por vía telefónica, mediante la central implementada por cada Entidad Prestadora, (iii) por vía electrónica, haciendo uso del correo electrónico de cada Entidad Prestadora o a través del respectivo Portal Web, y (iv) por medio del Libro de Reclamaciones.
74. No obstante ello, si bien las precitadas normas no han contemplado la utilización de la totalidad de los canales de presentación antes mencionados para la interposición de recursos impugnativos, esta Gerencia considera que, a efectos de coadyuvar en la reducción de la interacción física en esta etapa del procedimiento de solución de reclamos de usuarios, la interposición de los recursos administrativos se lleve a cabo también a través de canales no presenciales (vía telefónica y por medios virtuales, como el correo electrónico y/o página Web), en tanto que diversas Entidades Prestadoras han privilegiado¹³ que la forma de interposición de estos recursos se realice por escrito.
75. Asimismo, la elección de los canales antes mencionados responde al empleo masivo de la vía telefónica, así como de la página web y el correo electrónico implementado por las Entidades Prestadoras para la interposición de los reclamos de los usuarios durante el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto del presente año, toda vez que el 51% de la totalidad de reclamos fueron presentados a través del uso de dichos medios, conforme fuera advertido en el Gráfico N° 2 de la sección 4.4 del presente Informe.
76. Atendiendo a ello, esta Gerencia propone que **los usuarios puedan presentar también sus recursos impugnativos mediante los canales telefónicos y virtuales** (a través del correo electrónico o por la página web implementada por las Entidades Prestadoras), coadyuvando de esta forma, en la reducción de la interacción personal entre los usuarios y el personal asignado por las Entidades Prestadoras para la recepción documental, en el marco del procedimiento de reclamo, a fin de evitar un posible riesgo de contagio del COVID-19.
77. Dicha medida se encuentra sustentada en la necesidad de contribuir en la protección de la vida y salud pública de la población; bienes jurídicos que requieren una urgente protección por parte de las instituciones públicas y privadas, en el marco de la Emergencia Sanitaria generada como consecuencia de la rápida propagación del virus en mención.
78. Cabe indicar que, la propuesta antes descrita no plantea la implementación de mecanismos adicionales a los regulados en el Reglamento de Reclamos y el Reglamento de Usuarios, en tanto que, en virtud a lo establecido en los citados Reglamentos, las Entidades Prestadoras se encuentran obligadas a implementar dichos canales para la interposición de reclamos.

❖ **Respecto a la entrega del número o código correlativo de identificación del recurso presentado, así como de la constancia de recepción**
79. De otro lado, el proyecto de norma precisa la oportunidad de la entrega del número o código correlativo de identificación que se asigne a los recursos administrativos presentados, teniendo en consideración la naturaleza de los canales que se encontrarían habilitados (telefónico y virtual) para la recepción de dichos medios impugnativos. Siendo así, se propone:
 - (i) En el caso de la presentación por vía telefónica, el número o código correlativo de identificación sea proporcionado en la misma comunicación telefónica; y,

¹³ De la revisión efectuada a los Reglamentos de Atención de Reclamos propios de las Entidades Prestadoras.

- (ii) En el caso de la presentación por medios virtuales (correo electrónico y/o página web), las Entidades Prestadoras deberán proporcionar el código en mención a los usuarios, en un plazo máximo de un (1) día hábil, contado desde la presentación del recurso, así como una constancia de recepción en la cual se indique la fecha y hora de presentación.

80. Al respecto, la entrega del número o código correlativo de identificación de los recursos impugnativos, así como la constancia de su recepción -para el caso de la presentación mediante medios virtuales-, constituye una garantía de protección al usuario, en tanto que, a través del otorgamiento de dicha información, (i) se acredita la recepción por parte de las Entidades Prestadoras de los mencionados mecanismos, las cuales se obligan a impulsar la realización o práctica de actuaciones administrativas necesarias para el trámite de los mismos, así como (ii) posibilita a los usuarios conocer el estado de tramitación de los recursos interpuestos, permitiendo la exposición de sus argumentos y la presentación de alegatos complementarios, los cuales constituyen componentes inherentes del principio del debido procedimiento¹⁴.
81. En relación a ello, resulta importante mencionar también que, el artículo 135° del TUO de la LPAG estipula las obligaciones de las unidades de recepción documental de las entidades de la Administración Pública, habiendo dispuesto que éstas deben recibir y dar ingreso a las solicitudes y formularios presentados por los administrados, a efectos del inicio o impulso de los procedimientos administrativos. Asimismo, dispone que, como constancia de recepción, aquellas personas que reciben las solicitudes o formularios, deben entregar la copia presentada registrada y con las anotaciones respectivas, sin perjuicio de otras modalidades adicionales, que por motivo de trámite sea conveniente extender.

❖ **En relación a la posibilidad de utilizar los formatos difundidos por el OSITRAN en su portal web institucional para la interposición de recursos impugnativos**

82. A efectos de facilitar la presentación de los recursos impugnativos a través del correo electrónico dispuesto por las Entidades Prestadoras para tal efecto, el OSITRAN ha puesto a disposición de los usuarios, el acceso a formatos preestablecidos correspondientes a recursos de reconsideración y apelación en su portal web institucional, los cuales deben ser debidamente completados con la información que es requerida en éstos, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.
83. Ello, en aras de evitar eventuales dilaciones generadas como consecuencia de la declaración de inadmisibilidad o improcedencia de los recursos administrativos interpuestos por los usuarios, ante el incumplimiento de los requisitos exigidos para su interposición contemplados en el Reglamento de Reclamos y el TUO de la LPAG.
84. En virtud a lo antes expuesto, la norma plantea la posibilidad de que los usuarios reclamantes puedan acceder a los formatos de recursos impugnativos que difunde este Organismo Regulador en su página web de Internet, facilitando de esta manera su correcta interposición ante los órganos resolutivos correspondientes.

¹⁴ Numeral 1.2 del artículo IV del TUO de la LPAG

“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. *El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:*

(...)

- 1.2 *Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra; cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por la autoridad competente, y en un plazo razonable; y a, impugnar las decisiones que los afecten.*

(...).”

❖ **En lo que concierne a la información a ser brindada por las Entidades Prestadoras para promover el uso de canales telefónicos y virtuales**

85. Un aspecto que tiene gran relevancia y repercusión para el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios corresponde a la información, toda vez que, es a través del conocimiento que se pueda tener respecto de algún tema en particular que cada persona podrá establecer una línea de acción u objetivo para la consecución de un fin. Es así que, la información en el contexto de la prestación de un servicio derivado de la explotación de las infraestructuras de transporte de uso público constituye un derecho de los usuarios y, a la vez, un deber atribuible a las Entidades Prestadoras.
86. Tal es así que, el artículo 7° del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios **deben recibir información, adecuada, veraz, oportuna y detallada** sobre los servicios que las Entidades Prestadoras brindan, a fin de poder utilizarlos integralmente. Ello, quiere decir que la información no puede ser de cualquier tipo o sobre cualquier aspecto sino esta debe enmarcarse dentro del ámbito de:
- ❖ Los intereses de los usuarios, debido a que la característica de “adecuada” evoca a la necesidad de satisfacer determinada situación o problemática.
 - ❖ La veracidad, toda vez que no es aceptable la transmisión de información que no corresponda íntegramente a la realidad.
 - ❖ La oportunidad, la cual tiene que ver con el momento en el que se realiza la difusión o remisión de información ya que la información tardía podría tornarse en inútil o insignificante para el momento.
 - ❖ La precisión o detalle de su contenido, de modo que esta pueda ser de fácil comprensión y lenguaje asequible.
87. Teniendo ello en consideración, resulta válido afirmar que el momento, la forma y los temas o aspectos de fondo que se deseen transmitir a los usuarios, irán en concordancia con la coyuntura o aspectos que en el momento resulten relevantes, toda vez que la información cumple uno de los roles más importantes en la relación usuario-entidad prestadora, la cual radica en equilibrar el estado de asimetría informativa en el cual se encuentra el usuario, brindándole los mecanismos necesarios para la defensa de sus derechos, así como, los parámetros de conducta respecto al uso adecuado de la infraestructura que forma parte del servicio, logrando educar y concientizar a los usuarios respecto a temas de interés público.
88. Ahora bien, en el caso de los procedimientos de reclamo, existe un deber de “difusión” atribuible a las Entidades Prestadoras de proveer a los usuarios información de carácter relevante en el marco de la exigencia o interés particular plasmado en un reclamo. Esto de acuerdo con el artículo 17° del Reglamento de Reclamos se traduce en la difusión de: (i) información verbal; (ii) información proporcionada a través de las páginas web de internet de las Entidades Prestadoras; y, (iii) la colocación de carteles y afiches de orientación en las oficinas de atención al usuario, acerca del procedimiento a seguir para interponer sus reclamos o recursos impugnatorios, así como los requisitos aplicables para la presentación de éstos, entre otros aspectos.
89. En concordancia con lo señalado, el artículo 12° del Reglamento de Usuarios estipula que la información a ser proporcionada a los usuarios respecto al procedimiento de reclamos podrá ser difundida, a través de los siguientes medios:
- (i) Afiches o carteles, trípticos o cartillas.
 - (ii) Página web de las Entidades Prestadoras.
 - (iii) Módulo u Oficina de Atención al Usuario.
 - (iv) Línea Telefónica
 - (v) Prensa escrita, radial o televisiva.

90. En virtud a lo antes expuesto, como podemos advertir el marco normativo antes citado ha estipulado obligaciones vinculadas con la difusión de información por parte de las Entidades Prestadoras respecto entre otros temas, al procedimiento de atención de reclamos de usuarios.
91. En ese sentido, el proyecto normativo tiene como objeto que se difunda la importancia de la utilización de los canales telefónicos y virtuales para la presentación de reclamos y recursos impugnativos. Para tal efecto, las Entidades Prestadoras deben informar a los usuarios través de sus páginas web de Internet, así como a través de avisos informativos instalados en lugares visibles de la infraestructura de transporte de uso público a su cargo -cuyo uso ya se encuentra regulado de forma previa-, acerca de dos temas puntuales:
- ❖ El horario de atención establecido para estos canales, y,
 - ❖ La importancia de su uso para reducir el riesgo de contagio del COVID-19.
92. Ello, con la finalidad de generar que los usuarios utilicen prioritariamente los canales telefónicos y virtuales para el ejercicio de su derecho a reclamar y a contradecir las decisiones emitidas por el órgano resolutorio de primera instancia administrativa a través de la interposición de los recursos impugnativos.
93. En esa misma línea, la referida propuesta normativa tiene como objetivo generar conciencia en los usuarios respecto a la importancia del uso de estos mecanismos, identificándolos como la vía principal de comunicación en el marco de un procedimiento de reclamo, en el actual contexto de la Emergencia Sanitaria, sin dilaciones ni esperas de largo tiempo como si podría presentarse en el caso de la presentación de los reclamos de forma escrita o presencial.
94. Cabe indicar que, la norma plantea también que la información anteriormente señalada sea difundida también a través de las redes sociales que las Entidades Prestadoras hayan establecido con la finalidad de coadyuvar en la difusión de forma directa y rápida de toda aquella información relevante sobre los servicios que proveen, atendiendo a la masiva utilización de la misma, por parte los usuarios.
- ❖ **Respecto al acceso a equipos o dispositivos electrónicos o informáticos que faciliten la interposición de reclamos y recursos**
95. La coyuntura generada por el brote y propagación del COVID-19 ha traído como consecuencia que la atención se centre en la importancia del uso continuo de las infraestructuras de transporte de uso público, pero en condiciones que brinden un entorno seguro a los usuarios, más aún considerando la generación de espacios propicios para la transmisión del virus en cuestión, teniendo en cuenta la alta demanda de usuarios que hacen uso de dichas infraestructuras, así como la forma de transmisión del referido virus.
96. Ante ello, resulta relevante que en la coyuntura actual, las Entidades Prestadoras puedan evaluar la implementación de equipos o dispositivos informáticos o tecnológicos para el ejercicio de determinados derechos reconocidos a los usuarios, que permitan reducir el riesgo de propagación del virus en cuestión, coadyuvando de esta manera en el resguardo de la salud e integridad tanto del personal encargado de la atención, así como, de los usuarios del servicio.
97. En otras palabras, el poner a disposición de los usuarios, dispositivos informáticos o electrónicos que puedan ser usados por los usuarios para el ejercicio de su derecho a presentar reclamos, facilita el acceso a los canales virtuales establecidos por las Entidades Prestadoras para la interposición de reclamos. Cabe indicar que, la utilización de dichos mecanismos coadyuva en la reducción del riesgo de propagación del COVID-19, al reducir la interacción física que se generaría ante la presentación de reclamos mediante los canales escritos.

98. Considerando ello, el proyecto de norma faculta a las Entidades Prestadoras a poner a disposición de los usuarios que lo requieran, dispositivos electrónicos o informáticos (p.e. tablets, laptops, tótems, entre otros) en las instalaciones de las oficinas administrativas, dependencias o áreas habilitadas en las infraestructuras de transporte de uso público, a efectos que a través de dichos equipos o dispositivos, los usuarios puedan acceder a los medios virtuales que dichas Entidades hayan implementado para la interposición de reclamos y recursos. Cabe indicar que, de acuerdo a las recomendaciones sanitarias difundidas por la Autoridad Nacional de Salud, la entrega de los dispositivos o equipos antes señalados debe ameritar las acciones de limpieza y desinfección de los mismos, de forma previa a su entrega a los usuarios.

❖ **En relación al deber de informar acerca de la posibilidad de autorizar la notificación por correo electrónico**

99. Al respecto, la notificación de los actos administrativos es crucial, en tanto, que (i) la eficacia del acto administrativo se encuentra supeditada a la notificación legalmente realizada, (ii) permite a los administrados tomar conocimiento acerca de las decisiones emitidas, así como, (iii) da inicio del cómputo del plazo legal otorgado para ejercer el derecho a recurrir o impugnar. En esencia, su importancia radica en que la notificación se realice de manera válida, es decir, de conformidad con las disposiciones establecidas en el marco normativo vigente.
100. En relación a ello, resulta pertinente indicar que el artículo 20° del TUO de la LPAG dispone que las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación: (i) notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio, (ii) mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado, y (iii) por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.
101. Asimismo, se dispone que, en el caso específico de la notificación por correo electrónico, el administrado que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello; no resultando de aplicación el orden de prelación indicado en el párrafo precedente.
102. En ese contexto, resulta pertinente indicar que, inicialmente la notificación personal constituía una de las modalidades utilizadas con mayor frecuencia por la seguridad que brinda haber realizado la entrega de la copia del acto notificado a la misma persona o a su representante legal o aquella persona que se encuentre en dicho domicilio, así como, por los medios probatorios que sustentan el acto de notificación.
103. Sin embargo, desde hace algunos años, la notificación electrónica ha cobrado relevancia en la tramitación de los procedimientos administrativos, dado que dicha modalidad permite reducir los costos de transacción que se generan en la notificación personal, así como proporciona celeridad en la remisión o entrega del acto a notificar, a través del uso del Internet. Asimismo, garantiza también el respeto y resguardo de los derechos del administrado, siempre que se asegure el entorno adecuado para la recepción del documento; y, el administrado se encuentre informado y familiarizado con este mecanismo electrónico.
104. Cabe señalar que, si bien en el escenario actual esta modalidad ya se encuentra contemplada por el ordenamiento jurídico, quienes optan mayoritariamente por acceder a ella, son aquellos usuarios que:

- (i) Cuentan con información acerca del procedimiento de atención de reclamos de usuarios de los servicios derivados de la explotación de las infraestructuras de transporte de uso público, el mismo que contempla dicha modalidad de notificación; y,
 - (ii) Se encuentran familiarizados con las nuevas tecnologías, redes sociales, entre otros.
105. En virtud a lo antes expuesto, y atendiendo a la necesidad de reducir los posibles riesgos de contagio del COVID-19 que se pueden presentar en la interacción física resultante de la práctica de la notificación personal, **esta Gerencia considera importante que las Entidades Prestadoras y el OSITRAN difundan entre los usuarios la posibilidad de autorizar la notificación por correo electrónico, toda vez que a través de esta modalidad se elimina las posibilidades de contacto entre los usuarios y el personal contratado para la entrega de las notificaciones respectivas**, así como la reducción de los costos vinculados con el diligenciamiento de los actos administrativos, así como los tiempos esperados para la remisión de dichos actos.
106. Cabe indicar que, la oportunidad de la difusión de la referida información deberá realizarse:
- (i) por las Entidades Prestadoras, durante la presentación del reclamo y/o recurso respectivo, así como (ii) por el OSITRAN, en la comunicación dirigida al usuario reclamante por parte de la Secretaría Técnica del Tribunal del OSITRAN, en la cual se informa acerca de la elevación del recurso de apelación correspondiente.
107. Asimismo, y en aras de la eficacia de esta modalidad de notificación, la propuesta plantea que los usuarios sean informados acerca de aquellas acciones a seguir como consecuencia de la autorización de dicha modalidad de notificación, a efectos que no se genere algún tipo de situación de menoscabo o afectación a sus intereses:
- ❖ **La necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida**, que permita el correcto envío de la copia del acto administrativo a ser notificado. En relación a ello, siendo que quien indica, señala o digita la dirección electrónica es el propio usuario, corresponde que se le informe sobre la importancia de colocar de manera correcta la referencia antes indicada.

Al respecto, el indicar una dirección de correo electrónico correcta tiene a su vez repercusión en la validez de la notificación, toda vez que si esta es proporcionada o digitada de manera incorrecta la remisión del acto administrativo no podrá ser realizada, procediéndose a su notificación personal.
 - ❖ **La habilitación de la opción de respuesta automática de recepción en la dirección de correo electrónico**, toda vez que, a efectos de la validez de la notificación del acto administrativo a través de dicha modalidad, se requiere la respuesta de recepción habilitada en el correo electrónico, o generada automáticamente por sistemas informáticos.
 - ❖ **La revisión continua de los buzones de correos correspondientes a la dirección electrónica del usuario** constituye un aspecto que debe ser difundido también por las Entidades Prestadoras a los usuarios ya que al haber autorizado la notificación por la vía electrónica, el usuario tiene la responsabilidad de revisar de forma recurrente los buzones de correo de la dirección electrónica proporcionada, a efectos de que, en el caso de que lo resuelto no le resulte satisfactorio, pueda interponer los recursos impugnativos de manera oportuna.
108. De otro lado, corresponde indicar que, en virtud a lo establecido en los artículos 18° y 20° del TUO de la LPAG, la notificación de los actos administrativos a través de la modalidad de correo electrónico deberá realizarse conforme a las siguientes disposiciones:

- La notificación vía correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida. Dicha notificación se entenderá válidamente efectuada cuando las Entidades Prestadoras y el OSITRAN reciba la respuesta de recepción de la dirección de correo electrónico señalada por el usuario reclamante o aquella que sea generada automáticamente por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido realizada.

Al respecto, resulta pertinente indicar que, mediante Decreto Legislativo N° 1452, publicado en el Diario oficial El Peruano el 16 de setiembre de 2018, se establecieron modificaciones a la modalidad de notificación electrónica regulada en el numeral 20.4 del artículo 20° del TUO de la LPAG, al haber establecido que la notificación se entenderá también válida, cuando la respuesta de recepción sea generada de forma automática por un sistema informático que garantice que ha sido efectuada la notificación.

Por lo que, en la actualidad, la respuesta de recepción a que hace referencia el segundo párrafo del numeral 20.4 del artículo en mención puede ser generada por:

- (i) La propia dirección de correo electrónico proporcionada por el usuario reclamante en su reclamo o recurso impugnativo; o,
- (ii) Una plataforma tecnológica o sistema informático que permita comprobar que el acto notificado ha sido recibido por el usuario.

En el primer supuesto, se requiere que el propio usuario reclamante habilite en su dirección de correo electrónico la herramienta de respuesta automática, es decir que se encuentre en aptitud de dar confirmación de recepción del correo enviado.

Mientras que, en el segundo supuesto, las Entidades Prestadoras pueden obtener dicha comprobación a partir de la emisión de la recepción correspondiente por las plataformas o sistemas informáticos que hayan sido implementadas para tal efecto.

- De no recibirse respuesta automática de recepción luego de transcurridos dos (2) días hábiles desde el día siguiente de efectuada la notificación por correo electrónico, se procederá a efectuar la notificación personal. En este caso, el plazo establecido para realizar la notificación a que se refiere el numeral 24.1 del artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 volverá a computarse.

Al respecto, ante la falta de obtención de la respuesta automática en un plazo no mayor de dos días hábiles, la normativa vigente prevé como regla obligatoria, la realización de la notificación del acto administrativo a través de la modalidad personal dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, regulado en el numeral 24.1 del artículo 24° del TUO de la LPAG. Para tal efecto, deberá cumplirse con las disposiciones establecidas en el artículo 21° de la norma en mención para el régimen de notificación personal

- La notificación por correo electrónico deberá ejecutarse en día y hora hábil. Por lo que, si el acto administrativo se notificara con posterioridad al horario hábil, su notificación se entenderá efectuada el día hábil siguiente.

Ello, en correlato con lo dispuesto en el artículo 18° del TUO de la LPAG, el cual establece que: “(...) *La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad que lo dictó. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.*”

4.7 Sobre la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) y el análisis costo beneficio

4.7.1 En relación a la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria (ACR)

109. Al respecto, mediante Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa, se establecieron medidas adicionales dirigidas a dotar al régimen jurídico que rige a la Administración Pública, de disposiciones a favor del ciudadano en función a la simplificación, eficacia, eficiencia, celeridad y equidad en los procedimientos administrativos, garantizando así los derechos e intereses de los administrados, con sujeción al ordenamiento constitucional.
110. Siendo que, el artículo 2° del citado Decreto Legislativo estableció la obligación de las entidades del Poder Ejecutivo de realizar un Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos, así como diversas disposiciones para su implementación.
111. Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 061-2019-PCM, se aprobó el Reglamento para la aplicación del análisis de Calidad Regulatoria establecido en el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 1310. El artículo 18° del referido Reglamento establece aquellos supuestos que se encuentran fuera del alcance del análisis de Calidad Regulatoria, habiéndose contemplado en el numeral 18.1, las modificaciones que no impliquen la creación de nuevos procedimientos o requisitos, que sean dispuestas entre otras, en resoluciones de Consejo Directivo de los Organismos Reguladores.
112. En ese sentido, y teniendo en consideración que la propuesta de norma no implica la creación de nuevos procedimientos o requisitos en el procedimiento de atención de reclamos de los usuarios de las ITUP; ésta se encontraría fuera del análisis de Calidad Regulatoria, de conformidad con el numeral 18.1 del artículo 18° del Reglamento en mención.

4.7.2 En lo que concierne al análisis costo- beneficio

113. Al respecto, es preciso señalar que la aplicación de las disposiciones contenidas en la propuesta de norma bajo análisis no genera costos en su implementación, toda vez que el cumplimiento de éstas se encuentra relacionado con el alcance de las disposiciones ya establecidas tanto en el marco normativo vigente en materia de protección a usuarios, como en el TUO de la LPAG, las cuales son exigibles a las Entidades Prestadoras
114. A continuación, se analiza las disposiciones contenidas en la propuesta de norma, las cuales se encuentran vinculadas con los siguientes aspectos:

- ❖ La utilización de canales no presenciales (vía telefónica, correo electrónico y/o página web) para la interposición de recursos impugnativos

Al respecto, la medida en cuestión no acarrea la creación de nuevas cargas, toda vez que los canales anteriormente indicados ya se encuentran comprendidos dentro de los medios establecidos para la recepción de reclamos por parte de las Entidades Prestadoras, en el marco de lo dispuesto en el artículo 37° del Reglamento de Reclamos y el artículo 44° del Reglamento de Usuarios.

- ❖ La obligación relativa a la oportunidad de la entrega del número o código correlativo de identificación del recurso presentado, así como la constancia de recepción correspondiente, ante su interposición a través de canales telefónicos y virtuales.

Sobre el particular, la norma busca precisar la oportunidad de la entrega del número o código correlativo de identificación del recurso interpuesto, así como la constancia de recepción, la cual constituye una garantía del procedimiento administrativo de solución de reclamos de usuarios, al acreditar la recepción del

mencionado instrumento impugnativo, así como permite conocer el estado de su tramitación.

Asimismo, es pertinente señalar que, constituye una obligación de las unidades de recepción documental de las entidades de la Administración Pública, la recepción e ingreso de las solicitudes y formularios presentados por los administrados para el inicio o impulso de los procedimientos administrativos, habiéndose dispuesto que el personal encargado de la recepción de dichas solicitudes o formularios entregue la copia presentada registrada y con las anotaciones correspondientes; de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 135° del TUO de la LPAG.

- ❖ La difusión de la importancia del uso de los canales telefónicos y virtuales para la interposición de reclamos y recursos, así como del horario establecido

Asimismo, se prevé que las Entidades Prestadoras difundan entre los usuarios la importancia de la utilización de los canales telefónicos y virtuales, así como el horario de atención de dichos canales; información que se encuentra vinculada con el trámite del procedimiento de atención de reclamos, y cuya difusión constituye una obligación de dichas Entidades, de conformidad con lo establecido en el artículo 17° del Reglamento de Reclamos y los artículos 12° y 13° del Reglamento de Usuarios.

- ❖ La difusión de la posibilidad de autorizar la notificación por correo electrónico, así como las responsabilidades que devienen de dicha autorización

En relación a ello, se busca propiciar el uso de la modalidad de notificación por correo electrónico entre los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público, con la finalidad de evitar las posibilidades de contacto personal durante la notificación efectuada de manera presencial; introduciéndose como una exigencia a cargo de las Entidades Prestadoras y el OSITRAN, el deber de informar acerca de dicha modalidad.

No obstante, el cumplimiento de la referida exigencia no representará costos adicionales, en tanto que se efectuará durante la presentación del reclamo y/o recurso respectivo, así como en la comunicación dirigida por la Secretaría Técnica del Tribunal del OSITRAN, en la cual se informa acerca de la elevación del recurso de apelación correspondiente.

115. En esa misma línea, la vigencia de la norma alcanzará a las Entidades Prestadoras a cargo de la explotación de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia del OSITRAN, los usuarios de dichas infraestructuras y este Organismo Regulador.
116. Asimismo, el principal problema identificado que busca atender la propuesta de norma es el riesgo de un posible contagio del COVID-19, durante las interacciones físicas que se presentan entre los usuarios y el personal correspondiente, tanto al momento de la presentación de reclamos y recursos, así como en la notificación de los actos administrativos, teniendo en cuenta las formas de contagio del mencionado virus, y su rápida propagación.
117. Adicionalmente, los beneficiarios de la propuesta legal serán los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público, el personal asignado para la recepción de reclamos y recursos impugnativos por canales presenciales, cuyas posibilidades de contacto personal serán reducidas, y por ende, la probabilidad de contagio del COVID-19, en el marco de la tramitación del procedimiento de atención de reclamos.
118. De otro lado, se proyecta que la norma bajo comentario tendrá los siguientes beneficios:

- Reducir el riesgo de contagio del COVID-19 durante la tramitación del procedimiento de atención de reclamos.
- Coadyuvar en la protección de la salud de las partes involucradas en el referido procedimiento.
- Fomentar la utilización de la notificación por correo electrónico.
- Reducir los costos relativos a la notificación de los actos administrativos emitidos en el marco del procedimiento, entre otros costos de transacción en los cuales pueden incurrir los usuarios.

119. En atención a las consideraciones antes expuestas, se estima que la propuesta normativa desarrollada en el presente Informe constituye una alternativa eficiente para minimizar la probabilidad de contagio del COVID-19 entre los usuarios y el personal asignado para la recepción de reclamos y recursos, así como en otras actuaciones administrativas realizadas en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios, en salvaguarda de la protección de la vida y la salud de éstos.

4.8 Régimen administrativo sancionador

120. Considerando la relevancia de que las Entidades Prestadoras cumplan con las disposiciones descritas en la propuesta normativa bajo comentario, se plantea que **el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Resolución correspondiente sea sancionado conforme a lo establecido en el artículo 71° del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN**, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN, que dispone:

“Artículo 71.- Incumplir las Disposiciones o Decisiones del OSITRAN o del Concedente

La Entidad Prestadora que no cumpla las Disposiciones o Decisiones emitidas por el OSITRAN, el Concedente o terceros debidamente autorizados, conforme al Contrato de Concesión, a la Disposición o a la regulación del OSITRAN o a la Normativa Aplicable, incurrirá en infracción leve.”

4.9 Vigencia

121. Finalmente, atendiendo a la necesidad que las Entidades Prestadoras adopten las medidas necesarias a efectos de dar cabal cumplimiento a las disposiciones contenidas en la propuesta de norma bajo análisis, se ha previsto su entrada en vigencia a partir del décimo día hábil siguiente a su publicación correspondiente en el diario oficial “El Peruano”.

V. CONCLUSIONES

122. En el marco de la situación de Emergencia Sanitaria presentada como consecuencia de la propagación del COVID-19 en nuestro país, el Estado Peruano estableció diversas medidas de prevención, control y contención sanitaria, a fin de proteger la vida y la salud de la población en general.

123. Las medidas anteriormente señaladas tienen como finalidad la reducción de la interacción física entre los ciudadanos en las diversas actividades que éstos realizan, así como, garantizar el adecuado cumplimiento de las medidas de prevención sanitaria dispuestas por el Estado Peruano, con la finalidad de contener y/o reducir el número de contagios presentados en nuestro país.

124. No obstante ello, como consecuencia de la “Reanudación de Actividades” establecida por el Poder Ejecutivo para reactivar la economía del país, se ha advertido un incremento de la afluencia de personas en las vías de uso público, así como también un crecimiento sostenido en el número de contagios del COVID-19. En virtud de ello, esta Gerencia considera necesaria la adopción de medidas tendientes a reducir las posibilidades de interacción física, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios de

las infraestructuras de transporte de uso público, a efectos de contribuir con la finalidad de las medidas de prevención y contención sanitarias emitidas por el Estado Peruano.

125. Por lo que, a través del presente Informe se propone el establecimiento de una norma temporal que permita adicionalmente, la utilización de los canales telefónicos y virtuales para la interposición de recursos impugnativos, así como promueva el empleo de dichos medios para la presentación de reclamos, propiciando además, el otorgamiento de la autorización a la modalidad de notificación por correo electrónico, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios.
126. En ese sentido, ante la situación excepcional que se ha generado en nuestro país, como consecuencia de la rápida propagación del COVID-19, esta Gerencia considera pertinente proponer a través del presente Informe, las siguientes medidas:
 - (i) La apertura de los canales telefónicos y virtuales establecidos por las Entidades Prestadoras, en atención a lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos, para la interposición de recursos impugnativos.
 - (ii) La obligación relativa a la oportunidad de la entrega del número o código correlativo de identificación del recurso presentado, así como la constancia de recepción correspondiente, ante su interposición a través de canales telefónicos y virtuales.
 - (iii) La posibilidad de utilizar los formatos difundidos por este Organismo Regulador en su portal web institucional para la presentación de recursos impugnativos.
 - (iv) La obligación de difusión a cargo de las Entidades Prestadoras acerca de la importancia del uso de canales telefónicos y virtuales para la presentación de reclamos y recursos, así como el horario de atención correspondiente.
 - (v) La posibilidad de poner a disposición de los usuarios, equipos o dispositivos electrónicos o informáticos que faciliten la interposición de sus reclamos y recursos a través de los canales virtuales, cuando éstos se encuentren en las oficinas o dependencias designadas por las Entidades Prestadoras para tal efecto.
 - (vi) La obligación a cargo de las Entidades Prestadoras y el OSITRAN, de informar a los usuarios, durante la presentación del reclamo y/o recurso respectivo, así como en la comunicación dirigida por la Secretaría Técnica del Tribunal del OSITRAN, en la cual se informa acerca de la elevación del recurso de apelación correspondiente, respecto a la posibilidad de autorizar la notificación de los actos administrativos por correo electrónico, así como las responsabilidades que éstos deberán asumir, al otorgar dicha autorización.

VI. RECOMENDACIÓN

127. En atención a lo expuesto en el presente Informe, se recomienda que luego del análisis correspondiente, la Gerencia General eleve -de considerarlo pertinente- el presente Informe al Consejo Directivo, así como los anexos que forman parte de éste, a efectos de su aprobación correspondiente.

VII. ANEXOS

- (i) Proyecto de Resolución de Presidencia del Consejo Directivo que aprueba las “Disposiciones Temporales para la presentación de reclamos y recursos, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19”.
- (ii) Proyecto de Acuerdo de Consejo Directivo para la aprobación de “Disposiciones Temporales para la presentación de reclamos y recursos, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19”.

- (iii) Resumen Ejecutivo correspondiente a las “Disposiciones Temporales para la presentación de reclamos y recursos, en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, declarada como consecuencia de la existencia del COVID-19”

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN
Gerente de Atención al Usuario (e)

Elaborado por : Ingrid Lolay y Angela Távara
NT :