



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

Firmado por:  
ARRESCURRENAGA  
SANTIS TEBAN  
Angela FAU  
20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/08/2022  
21:03:24 -0500

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº 0003-2022-GAU-OSITRAN

Lima, 25 de agosto de 2022

### VISTO:

La carta N° LPO-013-2022 de fecha de recepción 23 de agosto de 2022, presentada por la Entidad Prestadora Logística Peruana del Oriente S.A., a través de la cual solicita la aprobación de su proyecto de “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LPO”; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, cautelando de 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, mediante Ley N° 29754, se dispone que el OSITRAN es la entidad competente para ejercer la supervisión de los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao;

Que, los literales e) y f) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, y sus modificatorias, establece que los Organismos Reguladores ejercen dentro del ámbito de su competencia, la función de solución de controversias y la función de solución de reclamos de los usuarios de los servicios que regulan;

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 37° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, y sus modificatorias, el OSITRAN se encuentra facultado para resolver en la vía administrativa, las controversias y reclamos que surjan entre las Entidades Prestadoras y entre éstas y los usuarios;

Que, el artículo 12° 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, dispone que las Entidades Prestadoras deben contar con un Reglamento de Atención de Reclamos propio, habiéndose establecido en dicha norma el contenido mínimo del referido Reglamento;

Que, el numeral 4 del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias, establece que es función de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN emitir opinión respecto de las propuestas de Reglamentos de Atención de Reclamos que presenten las Entidades Prestadoras, conforme a la normativa sobre la materia, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y otros órganos de OSITRAN, según corresponda;

Que, mediante Carta S/N de fecha de recepción 12 de noviembre de 2022, la Entidad Prestadora Logística Peruana del Oriente S.A. solicitó la aprobación de su proyecto de “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LPO”;

Que, a través de los Memorandos N° 702-2022-GAU-OSITRAN y 703-2022-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica, y a la Gerencia de

Visado por: ROJAS REGALADO  
Danna Valery FAU 20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/08/2022 20:58:56 -0500

Visado por: VILA QUEREVALU  
Evelynn Elena FAU 20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/08/2022 20:57:25 -0500



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe

Supervisión y Fiscalización, respectivamente, la revisión del proyecto del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LPO” remitido por la referida entidad prestadora, a efectos de que dichas Gerencias remitan sus comentarios y/u observaciones correspondientes;

Que, en atención a ello, mediante los Memorandos N° 0202-2022-GAJ-OSITRA y N° 0837-2022-GSF-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, respectivamente, remitieron sus comentarios al proyecto del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LPO”;

Que, mediante Oficios N° 0428-2022-GAU-OSITRAN y N° 0661-2022-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a la Entidad Prestadora las observaciones advertidas al referido proyecto de Reglamento; y, en atención a ello, a través de las Cartas N° LPO-009-2022 y LPO-013-2022, la Entidad Prestadora subsanó las mismas, remitiendo a la Gerencia de Atención al Usuario la versión modificada del mencionado proyecto;

Que, en virtud del principio de transparencia que rige el accionar del OSITRAN y en mérito a la solicitud de aprobación presentada por la Entidad Prestadora Logística Peruana del Oriente S.A., corresponde disponer que el proyecto del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LPO” presentado por la Entidad Prestadora sea debidamente publicado, a efectos que los usuarios e interesados puedan presentar sus comentarios y/o sugerencias sobre el contenido del mismo;

Por lo expuesto, y estando a lo dispuesto en (i) el numeral 9.6 del artículo 9° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, y (ii) el numeral 4 del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias.

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Aprobar la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano” y disponer que la misma, así como el contenido del proyecto del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LPO”, presentado por Logística Peruana del Oriente S.A., sean difundidos en el Portal Institucional del OSITRAN y en el Portal Web de la mencionada Entidad Prestadora.

**Artículo 2º.-** Otorgar un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación en el diario oficial “El Peruano”, a efectos que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/o sugerencias al proyecto del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LPO”, a través del buzón electrónico: [usuarios@ositran.gob.pe](mailto:usuarios@ositran.gob.pe).

**Artículo 3º. -** Notificar la presente resolución a Logística Peruana del Oriente S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**ANGELA ARRESCURENAGA SANTISTEBAN**  
Gerente de Atención al Usuario (e)

NT: 2022087061



## **"Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LPO"**

<b>1. Índice</b>	02
Capítulo I: Disposiciones Generales	03
Capítulo II: Procedimiento Aplicable a la Solución de Reclamos	06
Capítulo III: Medios Impugnatorios	12
Capítulo IV: Segunda Instancia Administrativa	14
Capítulo V: Registro y conservación de Expediente	14
Disposiciones Finales	15

## CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1º.- Definiciones

Para efectos del presente reglamento se entenderá por:

- a) Entidad Prestadora: Logística Peruana del Oriente S.A. representado por las siglas LPO.
- b) Infraestructura de Transporte de Uso Público: Sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso
- c) Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- d) Asociación de consumidores: Son Organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el código civil.
- e) Acceso: El derecho que tiene un usuario intermedio de utilizar una “facilidad esencial” como recurso necesario para brindar “servicios esenciales” que se integran en la cadena logística.
- f) Días: Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional
- g) OSITRAN: Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- h) Procedimiento: Conjunto de actos y diligencias conducentes a la emisión del acto administrativo
- i) Reclamo: la solicitud 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 LPO.
- j) Usuario: La persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura administrada por LPO en calidad de:
  - 1. Usuario intermedio: Cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros.
  - 2. Usuario final: Aquel que utiliza de manera final los servicios prestados por LPO o por los usuarios intermedios
- k) Gerencia de Operaciones: Dependencia encargada de resolver los reclamos en primera instancia administrativa.
- l) Tarifa o precio: Monto de dinero que permite la realización de un servicio.
- m) Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN: Tribunal que constituye la segunda y última instancia administrativa de los actos impugnables emitidos en primera instancia por LPO.

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN y sus modificatorias (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos del OSITRAN).

#### Artículo 2º.- Objetivo y Ámbito de Aplicación

El presente reglamento establece las reglas procedimentales que obligatoriamente deberán cumplir los Usuarios y la entidad prestadora para la presentación y atención de los Reclamos interpuestos ante LPO.

### **Artículo 3°. - Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios**

En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los Usuarios, rigen los principios establecidos en el Artículo 3 el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, así como aquellos previstos en el Artículo IV del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG) aprobado por DS N° 004-2019-JUS, según sea aplicable.

Los principios establecidos en la LPAG servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimientos.

Además de lo expresado, resultan aplicables especialmente los siguientes principios:

**BUENA FE EN LOS PROCEDIMIENTOS:** Las partes intervinientes en un procedimiento regulados en el presente Reglamento realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

**CELERIDAD:** Toda la actuación administrativa de LPO deberá orientarse a dar solución a reclamos y discrepancias que se susciten de manera oportuna y en el menor tiempo posible. En caso de que el reclamo no sea resuelto por la entidad prestadora dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da razón al reclamante.

**IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN:** Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias de LPO, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.

**OPORTUNIDAD:** Los plazos para el cumplimiento de procedimientos y la ejecución de obligaciones, no establecidos en el presente Reglamento, deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.

**PRESUNCIÓN DE VERACIDAD:** Se presume que los documentos exhibidos y/o presentados, responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, LPO se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad.

**PRIMACÍA DE LA REALIDAD.** - En la aplicación de este reglamento, la autoridad administrativa determinará la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretendan, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.

**RESPONSABILIDAD.** - Los órganos competentes a cargo de la tramitación de los reclamos presentados por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten.

**ELIMINACIÓN DE EXIGENCIAS COSTOSAS:** No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad prestadora que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.

**TRANSPARENCIA:** Toda decisión de cualquier órgano de LPO deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles. Las decisiones del OSITRAN serán debidamente motivadas y las decisiones normativas y/o regulatorias serán publicadas antes de su entrada en vigencia para recibir comentarios y sugerencias de los interesados. Se excluye de esta obligación aquellas decisiones que por su urgencia no pueden quedar sujetas al procedimiento de la publicación previa. De ser pertinente, se realizarán audiencias públicas a fin de recibir opiniones de los administrados.

#### **Artículo 4 °. - Base Legal**

- 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, asimismo sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM que aprobó el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional y el DS N° 003-2004-MTC, asimismo sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias
- Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, asimismo sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) aprobado por DS N° 004-2019-JUS y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. Modificada por Ley N° 28337 y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, asimismo sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.

## CAPITULO II

### PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

#### Artículo 5°. - Materia de Reclamos

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

En el marco de lo previsto en el artículo 33° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, los reclamos pueden versar sobre, entre otros, las siguientes materias:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a LPO.
- b) Condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por los usuarios al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportuna prestación de los servicios que son responsabilidad de LPO.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- e) Defectos en la información proporcionada por LPO a los usuarios, respecto de las tarifas o precios, o condiciones del servicio.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.

#### Artículo 6°. - Partes en el procedimiento

Se entenderá como sujetos en el procedimiento de reclamo, a los usuarios intermedios o finales con capacidad procesal y legítimo interés, que interponen un reclamo o participan en un procedimiento de reclamo ante LPO sobre los reclamos que versen, entre otras sobre las materias contenidas en el Artículo 5° del presente Reglamento.

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de partes, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por alguna de las materias establecidas en el Artículo 6 del presente Reglamento relacionadas a alguna actividad de explotación de la infraestructura de uso público bajo la competencia de OSITRAN, que posean un interés legítimo o un interés de incidencia colectiva en el procedimiento, a condición de que demuestren la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación y, en el caso de involucrarse intereses colectivos, la debida representatividad del tercero administrado para actuar en defensa de tales intereses.

También lo podrán hacer las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.

Asimismo, podrán participar aquellas personas que, no teniendo la calidad de los sujetos intervinientes señalados en los párrafos anteriores, desean colaborar en el procedimiento, en calidad de terceros coadyuvantes, suministrando información útil.



En tal caso sólo podrá presentar dichos escritos una vez durante la etapa de actuación probatoria si lo hubiera o en su defecto, hasta cinco días antes de la audiencia de vista de la causa. La admisión o no del escrito no suspende el trámite ni anula lo actuado.

Para la participación en el procedimiento de reclamos de usuarios materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.

#### **Artículo 7º.- Canales para presentar reclamos**

El usuario podrá presentar su reclamo ante LPO a través de los siguientes canales:

a) Libro de Reclamaciones disponible en Jr. 02 de Mayo N° 150, Callería, Coronel Portilo, Ucayali, dentro del área de Administración.  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 16:00 p.m.

b) Por documento escrito en la Mesa de Partes de LPO, Jr. 02 de Mayo N° 150, Callería, Coronel Portilo, Ucayali, dentro del área de Administración.  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 16:00 p.m.

c) Vía telefónica: A través de los números telefónicos difundidos en la página web de LPO.  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:30 p.m. y de 14:30 p.m. a 16:00 p.m.

d) Por la página web: A través del formulario virtual de recepción de reclamos habilitado en la página web de LPO.

e) Por correo electrónico: A través del correo electrónico [reclamos@lpo.com.pe](mailto:reclamos@lpo.com.pe) o el que se difundida en la página web de LPO.

En caso el usuario sea iletrado y desee presentar un reclamo presencialmente, éste deberá ser validado por el usuario con su huella dactilar.

Todos los medios y canales de recepción de reclamos serán continuamente detallados y actualizados en la página web de LPO.

#### **Artículo 8º.- Dependencia Resolutiva de primera instancia administrativa**

La Gerencia de Operaciones, será responsable de resolver los reclamos en primera instancia administrativa.

#### **Artículo 9º.- Difusión**

LPO informará a sus usuarios obligatoriamente lo siguiente:

a) El procedimiento que debe seguirse para la interposición de reclamos y recursos impugnatorios, así como los plazos para su presentación y resolución.

b) Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos impugnatorios y quejas.

c) La relación de dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios.

d) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.

e) La obligación de los usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del mismo.

f) Los formularios o formatos de presentación de reclamos y recursos aprobados por Ositrán y dónde obtenerlos.

g) El lugar dónde recabar el texto completo del presente reglamento, del reglamento de atención de reclamos y solución de controversias del Ositrán y del flujograma del procedimiento, así como el enlace de la página web de LPO donde descargarlos.

La difusión de información sobre el procedimiento de reclamo por parte de LPO, se realizará:

- a) De forma verbal a través del personal de sus oficinas administrativas.
- b) A través de su página web (<https://lpologistics.com/>)
- c) Mediante carteles y afiches de orientación ubicados en lugares visibles y notorios de la Oficina de Atención al Usuario.

#### **Artículo 10º.- Requisitos para la Presentación de los Reclamos**

Los requisitos para la presentación de los reclamos son los siguientes:

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b) Nombres y apellidos completos del reclamante o razón social de ser el caso, así como su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte, Registro Único de Contribuyentes, según corresponda).
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere, así como los documentos que acrediten su representación.
- d) Nombre y domicilio del reclamado.
- e) La indicación de la pretensión solicitada.
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas sino estuvieran en poder del reclamante.
- h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar, bastará la huella digital.

Para el caso de los reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del literal c) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el RECLAMO. En el caso que el RECLAMO sea presentado mediante formulario, se exceptúa el requisito consignado en el literal d).

Recibido el respectivo reclamo, LPO entregará al Usuario, según corresponda una constancia de recepción, un mensaje electrónico de confirmación de recepción, un código de reclamo, o cualquier otro medio que garantice al Usuario la debida recepción de su reclamo.

#### **Artículo 11º.- Plazo para la Presentación de los Reclamos**

El plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días hábiles consecutivos contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o desde la fecha en que el Usuario los haya conocido, siempre que haya estado de forma fehaciente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

En caso el OSITRAN implemente la posibilidad de presentar reclamos de los usuarios a través de su página Web, los mismos serán derivados a LPO la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 17º del

presente reglamento. El plazo de resolución comenzará a computarse desde el día siguiente en que LPO reciba el reclamo por parte del OSITRAN.

#### **Artículo 12º.- Obligatoriedad de Recepción de los Reclamos**

LPO está obligado a recibir todos los reclamos que le presenten, salvo que éstos no cumplan con los requisitos señalados en el presente Reglamento, en cuyo caso se considerará lo establecido en el artículo correspondiente a la verificación de los requisitos del presente Reglamento.

En los casos en los que se advierta que, por error u omisión, la materia indicada por el usuario no guarde correspondencia con el contenido de su reclamo, LPO encauzará el procedimiento conforme a la materia que corresponda, en concordancia con lo establecido en el artículo 86º del TUO de la LPAG.

#### **Artículo 13º.- Verificación de requisitos**

Una vez que se haya verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Reglamento, se derivará el reclamo a la dependencia encargada de resolverlo en primera instancia, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, LPO, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante, lo acotado LPO, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo solicitará la subsanación de algún requisito incumplido.

El reclamante deberá subsanar la omisión en un plazo de dos (2) días hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

El reclamo será remitido a la Gerencia de Operaciones de LPO, dependencia encargada de la resolución del trámite, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. El plazo para resolver el reclamo se computará a partir de la fecha de recepción del reclamo por dicha instancia.

#### **Artículo 14º.- Audiencia de Informe Oral**

El Usuario podrá solicitar en el escrito de reclamo una Audiencia de Informe Oral. La decisión de concederla o no le corresponde a LPO y cuya decisión es inapelable. Asimismo, la decisión será debidamente fundamentada, así como también que dicho acto es de carácter público y puede ser grabado, de conformidad con lo establecido en el artículo 22º del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

De ser concedida se hará una citación a todas las partes intervinientes con una antelación no menor a 3 días hábiles de su realización. Se conferirá a cada parte un máximo de 20 minutos cada una con derecho a réplica y réplica por 10 minutos cada una.

La audiencia se celebrará con la parte o partes que estuvieren presentes a la hora señalada en la notificación.

### **Artículo 15º.- Plazo Máximo de Resolución de los Reclamos**

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

En ambos casos, el plazo se contabilizará a partir del día siguiente de la fecha en la cual el Usuario presentó el reclamo, salvo que se haya requerido subsanación, en cuyo caso se contabilizará una vez efectuada ésta.

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

Finalmente, La resolución debe contener la expresión de los recursos impugnatorios que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse y el plazo para interponerlos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24º del TUO de la LPAG.

### **Artículo 16º. - Conciliación**

En cualquier estado del procedimiento del Reclamo, LPO podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre y cuando el reclamo verse sobre derechos disponibles. En esta situación el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo.

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

### **Artículo 17º.- Declaración de Improcedencia del Reclamo**

LPO declarará improcedente el Reclamo en los siguientes casos:

- a) Cuando el reclamante carezca de legítimo interés.
- b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo.
- c) Cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible.
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 13º de este Reglamento.
- f) Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos referidos a las materias de reclamos, señaladas en el presente Reglamento

### **Artículo 18º.- Aclaración y rectificación de resoluciones**

Antes que la resolución quede firme, se podrá solicitar aclaración en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido. De igual forma se podrá solicitar la rectificación de la resolución cuando se aprecie un error material o aritmético. La aclaración o rectificación no suspenderá el trámite o la ejecución de la resolución.

### **Artículo 19º.- Notificaciones**

La notificación se efectuará en el domicilio procedimental que el Usuario reclamante hubiere señalado por escrito durante el inicio del procedimiento mediante cualquier medio que garantice la recepción de la misma por parte del usuario destinatario. En el acto de notificación personal debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acta, teniéndose por bien notificado. En este caso la notificación dejará constancia de las características del lugar donde se ha notificado.

La notificación personal se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, pero de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, podrá entenderse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario reclamante.

En el caso de no encontrar al usuario destinatario u otra persona en el domicilio señalado en el procedimiento, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en que se hará efectiva la siguiente notificación. Si tampoco pudiera entregar directamente la notificación en la nueva fecha, se dejará debajo de la puerta un acta conjuntamente a la notificación, dejándose constancia de ello en el acta, así como la descripción del inmueble y los datos del notificador; copia de los cuales serán incorporados en el expediente de reclamo.

Las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico a solicitud del usuario reclamante, siempre que la dirección electrónica esté plenamente identificada y dicho pedido conste clara y expresamente por escrito al momento de la presentación del reclamo del usuario.

### **Artículo 20º. – Vía previa obligatoria ante LPO**

La vía administrativa previa ante LPO es obligatoria en el procedimiento de atención de reclamos.

El Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN admite recursos de apelación contra resoluciones emitidas en primera instancia por LPO.

### **Artículo 21º. – Información del estado del expediente**

Conforme a lo establecido en el artículo 19º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, el procedimiento de reclamo ante LPO tiene carácter público. Las partes tienen garantizada la revisión del expediente y la obtención de la información allí actuada.

## **Artículo 22°.- Poder general y poder especial**

Para la tramitación de un reclamo y para las demás actuaciones que no se encuentren expresamente comprendidas en el párrafo siguiente se requiere poder general, el cual se formalizará mediante carta poder simple Para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante Notario Público.

## **CAPITULO III MEDIOS**

### **IMPUGNATORIOS**

#### **Artículo 23°.- Recurso de Reconsideración**

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

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

LPO se pronunciará en un plazo de veinte (20) días contados desde la presentación del recurso de Reconsideración.

En caso que LPO omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo.

#### **Artículo 24°.- Recurso de Apelación**

El usuario podrá interponer el recurso de apelación cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución de primera instancia emitida por LPO.

Procede la apelación cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro derecho; se sustente en una nulidad; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Operaciones de LPO, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida.

#### **Artículo 25°.- Requisitos para la interposición de los recursos impugnatorios**

Son requisitos para la interposición de los recursos impugnatorios los siguientes:

- a) Que se interpongan contra los actos definitivos que ponen fin a la instancia.
- b) Que señalen la resolución que se impugna y cumplan con los requisitos previstos en el artículo 124° del TUO de la LPAG.

- c) Que se dirijan al órgano que expidió el acto que se impugna, el cual procederá a resolver el recurso de reconsideración o, en el caso del recurso de apelación, elevará lo actuado al superior jerárquico.
- d) Que se presente nueva prueba en el caso del recurso de reconsideración.
- e) Que la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas, se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad, en el caso del recurso de apelación.

#### **Artículo 26º.- Recurso de queja**

Los usuarios podrán interponer Recurso de Queja ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y, en especial:

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

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente.

En caso la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente, dentro del mismo día de su presentación al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, de acuerdo con el artículo 143° del TUO de la LPAG.

Recibida la queja, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN correrá traslado de la misma a LPO en el día de presentación de la queja, a fin de que este remita el informe que estime conveniente y el expediente, dentro del día siguiente.

La resolución expedida por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN no es impugnabile.

#### **Artículo 27º.- Fundamentación de las resoluciones**

LPO emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios, que de ser el caso se actúen, que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

## CAPITULO IV

### SEGUNDA INSTANCIA ADMINISTRATIVA

#### **Artículo 28°.** - **Ámbito de Aplicación**

El Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN es la entidad competente para resolver en segunda y última instancia administrativa los recursos de apelación interpuestos por los Usuarios. Dicho procedimiento se rige por lo dispuesto en la Sección tercera del Capítulo 2 del Título III del Reglamento de Atención de Reclamos del OSITRAN.

#### **Artículo 29°.** - **Cumplimiento de las Resoluciones de Primera y Segunda instancia**

LPO deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber sido notificadas y, extraordinariamente, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, en caso exista necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al USUARIO, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

Asimismo, LPO deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN en un plazo máximo de siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.

## CAPITULO V

### REGISTRO Y CONSERVACIÓN DE EXPEDIENTES

#### **Artículo 30°.- Registro de expedientes de Reclamos**

De conformidad con el Artículo 14° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, LPO deberá llevar un registro físico de reclamos por sede o establecimiento y un Registro Virtual consultable, consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

Los reclamos se enumerarán de manera correlativa, indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida.

#### **Artículo 31°.- Conservación del Expediente**

De conformidad con el Artículo 13° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, LPO deberá conservar los expedientes de reclamos por un período mínimo de cuatro (4) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento.

En caso el OSITRAN solicite la remisión de algún expediente de reclamo, LPO deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.



## **DISPOSICIONES FINALES**

### **PRIMERA.- Gratuidad de los Reclamos**

Los reclamos de los Usuarios y recursos impugnatorios son gratuitos en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos y, en consecuencia, LPO no podrá exigir cobro alguno por la tramitación de los mismos.

### **SEGUNDA.- Vigencia**

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del día siguiente de aprobación por parte de OSITRAN, en cuyo momento procederá a su publicación en la página web de LPO.