



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 31 de agosto de 2011

Nº 034-2011-CD-OSITRAN

VISTO:

El Informe N°042-11- GAL-OSITRAN, del 17 de agosto de 2011; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 10 de diciembre de 1997, se publicó en el diario oficial El Peruano la Ley N° 26889, Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa.
2. Que, con fecha 24 de junio de 2006, se publicó en el diario oficial El Peruano, el Decreto Supremo N° 008-2006-JUS, que aprobó el Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa.
3. Que, con fecha 11 de junio de 2011 se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
4. Que, con fecha 04 de agosto de 2011, la Gerencia de Supervisión consultó a la Gerencia de Asesoría Legal respecto del procedimiento a ser aplicado en la tramitación de la aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras.
5. Que, mediante Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN de fecha 09 de agosto de 2011, se absolvió la consulta efectuada por la Gerencia de Supervisión respecto del trámite que corresponde aplicar para la aprobación de los "Proyectos de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", presentados por las Entidades Prestadoras.
6. Que, con relación al plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, tenemos lo siguiente:



Página 1 de 7



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





- El inciso 4 del Art. 12 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, establece que el plazo para que las Entidades Prestadoras resuelvan no podrá ser mayor a treinta (30) días desde la presentación del reclamo.
 - De otro lado, el Art. 41 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, establece que los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de 15 días. No obstante dicho plazo podrá extenderse hasta 30 días adicionales, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.
7. Que, sobre el particular, consideramos que existe un error material en la redacción del Art. 41 pues el párrafo 16 de la Exposición de Motivos del mencionado Reglamento establece lo siguiente:
- "16. El plazo máximo que tienen las Entidades Prestadoras es de 15 días hábiles, salvo que se trate de asuntos que revistan complejidad, en cuyo caso se extiende a 30 días hábiles. (...)"*
8. Que, con relación al plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones, tenemos lo siguiente:
- El inciso 5 del Art. 12 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, establece que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus Resoluciones en un plazo no mayor de 5 días.
 - De otro lado, el Art. 42 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, establece que las Resoluciones de las Entidades Prestadoras se ejecutan dentro del plazo que fije la Resolución, el cual de manera ordinaria no debe exceder los tres (3) días contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberán ser superior a quince (15) días si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.
9. Que, como puede observarse existiría una incongruencia entre el plazo de 5 días contemplado por el inciso 5 del Art. 12 en comparación con el plazo de 3 días establecido por el Art. 42.
10. Que, sobre el particular, consideramos que existe un error material en la redacción del inciso 5 del Artículo 12, sobre la base de las siguientes consideraciones:
- El Artículo 42 contiene una norma cuyo supuesto de hecho tiene un mayor nivel de detalle, en comparación con el contemplado por el inciso 5 del Art. 12, pues se contempla un plazo ordinario (3 días) y uno extraordinario (15 días) para el cumplimiento de la Resolución.





- En ese sentido, puede restablecerse rápidamente la congruencia entre las normas mencionadas, precisando que el plazo contemplado por el inciso 5 del Art. 12 es uno ordinario y, en consecuencia, corrigiéndolo (reduciéndolo) de 5 a 3 días.
11. Que, el Artículo 6 de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobada por Ley N° 26889, establece lo siguiente:
- Artículo 6.- FE DE ERRATAS*
- 6.1 Las Leyes y normas de menor jerarquía publicadas en el Diario Oficial que contengan errores materiales deben ser objeto de rectificación mediante fe de erratas. Las erratas en que incurra el Diario Oficial son corregidas por éste, bajo responsabilidad, dentro de los diez días útiles siguientes.*
- 6.2 La rectificación debe ser solicitada, bajo responsabilidad, por el funcionario autorizado del órgano que expidió la norma, mediante un escrito en que exprese con claridad el error cometido y el texto rectificatorio. La solicitud debe ser entregada al Diario Oficial dentro de los ocho días útiles siguientes a la publicación original, a fin de que se publique en un plazo perentorio no mayor de los dos días útiles siguientes, bajo responsabilidad del Director del Diario Oficial. De no publicarse la fe de erratas en el plazo señalado, la rectificación sólo procede mediante la expedición de otra norma de rango equivalente o superior.*

[Lo subrayado es nuestro]

12. Que, en el presente caso, el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN, fue publicado el 11 de junio de 2011, razón por la cual el plazo para rectificar el error material mediante FE DE ERRATAS ha caducado.
13. Que, no obstante ello, tal como lo señala el inciso 2 del Artículo 6 citado, de no publicarse la FE DE ERRATAS, la rectificación del error materia procederá "mediante la expedición de otra norma de rango equivalente o superior", en otras palabras, a través de la MODIFICACIÓN FORMAL de dicha norma.
14. Que, en consecuencia, corresponde que el Consejo Directivo de OSITRAN emita una Resolución a efectos de proceder a rectificar los errores materiales identificados.
15. Que, en vista que corresponde que el Consejo Directivo modifique el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, resulta oportuno precisar las normas contenidas en la Tercera y Cuarta Disposiciones Transitorias y Complementarias del mencionado Reglamento.





16. Que, al respecto, las mencionadas normas establecen lo siguiente:

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

(...)

TERCERA

Las entidades Prestadoras que entren en operación, deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir del inicio de sus operaciones, plazo a partir del cual se mantendrá publicado en la web del OSITRAN hasta su aprobación en un plazo máximo de quince días desde su recepción.

CUARTA

Las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación, a la presente norma, de sus respectivos Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de sesenta (60) días contados a partir de la publicación de este Reglamento, plazo a partir del cual se mantendrá publicado en la web del OSITRAN hasta su aprobación en un plazo máximo de quince días desde su recepción.

17. Que, como puede observarse, la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria es general, no señalando el detalle del procedimiento a seguir para lograr la participación de los usuarios o interesados en el proceso de aprobación del proyecto del reglamento, razón por la cual, mediante Informe N°038-11-GAL-OSITRAN de fecha 09 de agosto de 2011, la Gerencia de Asesoría Legal absolvió la consulta efectuada por la Gerencia de Supervisión respecto del trámite que corresponde aplicar para la aprobación de los "Proyectos de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", presentados por las Entidades Prestadoras.
18. Que, de igual forma, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria, constituye una norma general que no establece el detalle del procedimiento para lograr la adecuación de los Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras al Reglamento de Atención de Reclamos y solución de Controversias de OSITRAN
19. Que, en consecuencia, corresponde que el Consejo Directivo, modificando la Tercera y Cuarta Disposición (en lo relacionado al plazo máximo para que OSITRAN tramite las aprobaciones), establezca una Quinta Disposición Transitoria y Complementaria a fin de efectuar las precisiones necesarias.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

20. Que, como puede observarse, los temas materia de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN constituyen, de un lado, aspectos relacionados únicamente con la rectificación de errores materiales y, del otro, precisiones necesarias para clarificar el procedimiento aplicable en la tramitación de la aprobación, modificación y adecuación de los Reglamentos de Atención de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras, hechos que consideramos constituyen razón suficiente para exceptuar la difusión del proyecto de la presente modificación (en los términos establecidos por el inciso 1 del Art. 14 del Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, concordado con el Art. 26 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM), siendo en consecuencia aplicable lo dispuesto por el inciso 3.2 del Art. 14 del Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

POR LO EXPUESTO y en virtud de sus funciones previstas en el Artículo 22 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante D.S. N° 044-2006-PCM y modificado por el D.S. N° 057-2006-PCM, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 396 que se inició el 25 de setiembre del 2011 y culminó en la fecha y, sobre la base del Informe N° 042-11- GAL-OSITRAN;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la rectificación de los errores materiales detectados en el inciso 5 del Art. 12 y en el Art. 41 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, publicado el 11 de junio de 2011 en el diario oficial El Peruano y, en consecuencia, MODIFIQUESE los mencionados artículos de la siguiente manera:

"Art. 12.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras

(...)

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

(...)

5.- El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que de manera ordinaria no podrá ser mayor de tres (3) días.

(...)"

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

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos



Página 5 de 7



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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

*deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.
(...)"*

Artículo 2º.- MODIFICAR la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, publicado el 11 de junio de 2011 en el diario oficial El Peruano, en los siguientes términos:

TERCERA

Las entidades Prestadoras que entren en operación, deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir del inicio de sus operaciones.

CUARTA

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

Artículo 3º.- INCLUIR la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria al Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, publicado el 11 de junio de 2011 en el diario oficial El Peruano, en los siguientes términos:

QUINTA

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

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

Artículo 4º.- AUTORIZAR la difusión de la presente Resolución en la página web institucional (www.ositran.gob.pe) y la publicación en el diario oficial El Peruano.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Artículo 5°.- Las modificaciones mencionadas en la presente Resolución entrarán en vigencia desde el día de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo



Reg. Sal PD N° 19090-11



OSITRAN

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

