



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo



Firmado por:  
ZAMBRANO  
COPELLO Rosa  
Veronica FAU  
20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 27/03/2025  
17:47:32 -0500

## RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA

N° 0040-2025-PD-OSITRAN

Lima, 27 de marzo de 2025

### VISTOS:

El Informe N° 0103-2025-GAU-OSITRAN elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario, el Memorando N° 0145-2025-GAJ-OSITRAN emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica, el Memorando N° 00174-2025-GG-OSITRAN de la Gerencia General, y;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias, se crea el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositrán, como organismo público encargado de normar, regular, supervisar, fiscalizar y resolver controversias respecto de los mercados relativos a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público; con la misión de regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, 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, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores, establece que estos organismos ejercen, entre otras, la función normativa que 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;

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, se aprobó el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositrán, y modificatorias (en adelante, REGO), precisando en su artículo 11 que el Ositrán dicta dentro de su ámbito de competencia reglamentos autónomos, normas que regulen los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Además, en ejercicio de la señalada función, el artículo 13 del mismo texto legal señala que el Ositrán podrá emitir reglamentos y otras normas de carácter general, referidos a otras materias necesarias para el cumplimiento de las funciones asignadas al Ositrán, de acuerdo a la normativa pertinente;

Que, mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán (en adelante, ROF del Ositrán), con el fin de implementar las funciones, instancias y órganos competentes, conforme lo señala el Reglamento General del Ositrán, así como para promover una gestión eficiente, moderna, transparente y con enfoque de procesos y para resultados, cuyas decisiones institucionales sean predecibles;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, 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;

Que, el Ositrán ha advertido la necesidad de efectuar mejoras en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, las cuales tiene por objeto: (i) la

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan  
Carlos FAU 20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 27/03/2025 13:49:06 -0500

Visado por: CHOCANO PORTILLO Javier  
Eugenio Manuel Jose FAU 20420248645  
soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 27/03/2025 13:12:25 -0500

Visado por: ARRESCURRENAGA  
SANTISTEBAN Angela FAU 20420248645  
soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 27/03/2025 12:58:30 -0500



simplificación administrativa del procedimiento de atención de reclamos previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán y (ii) la adecuación del mismo a las disposiciones vigentes contempladas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General;

Que, el numeral 19.1 del artículo 19 del Decreto Supremo N° 009-2024-JUS, Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos (en adelante, Reglamento de Publicidad de los Proyectos Normativos), señala que los proyectos de normas jurídicas de carácter general deben ser publicados en las sedes digitales de las entidades de la Administración Pública a cargo de su elaboración o en otro medio, asegurando su debida difusión y fácil acceso;

Que, mediante Resolución N° 0076-2024-PD-OSITRAN, la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN dispuso la publicación de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, así como de su respectiva Exposición de Motivos, por el plazo de quince (15) días calendario, a fin de recibir las opiniones, comentarios y/o sugerencias por parte de la ciudadanía en general, siendo que, dentro del plazo otorgado, se recibieron opiniones, comentarios y sugerencias por parte de entidades interesadas, los cuales han sido sistematizados e incorporados en lo que corresponde en la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN;

Que, mediante el Informe N° 0103-2025-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario sustenta: (i) la propuesta de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán; (ii) la existencia de una situación de emergencia que amerita ser atendida por la Presidencia del Consejo Directivo, en el marco de lo establecido en el artículo 9, inciso 10 del ROF del Ositrán, y (iii) la necesidad de intervención de la Presidencia del Consejo Directivo para la aprobación de la citada propuesta de modificación normativa;

Que, asimismo, mediante Memorando N° 0145-2025-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica emitió opinión sobre la legalidad de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, considerando que es jurídicamente viable;

Que, por medio del Memorando N° 00174-2025-GG-OSITRAN, la Gerencia General da su conformidad para la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 0048-2023-PD-OSITRAN de fecha 9 de noviembre de 2023, se aprobaron las Disposiciones para la adopción de medidas de emergencia por parte de la Presidencia Ejecutiva del Ositrán, en aplicación del numeral 10 del artículo 9 del ROF del Ositrán, disposiciones aprobadas en razón que a la fecha el Consejo Directivo del Ositrán no cuenta con el quorum necesario para sesionar y adoptar los acuerdos, en el marco de su competencia;

Que, existe una situación de emergencia que se generaría como consecuencia de la falta de aprobación de la modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, lo cual ha sido sustentado en el Informe N° 0103-2025-GAU-OSITRAN de la Gerencia de Atención al Usuario;

Que, luego de revisar el Informe de vistos, la Presidencia Ejecutiva manifiesta su conformidad con los fundamentos y conclusiones del Informe N° 0103-2025-GAU-OSITRAN, el cual constituye parte integrante de la presente Resolución, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;



Por lo expuesto, sobre la base del Informe N° 0103-2025-GAU-OSITRAN; estando a lo establecido en el numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Público; el numeral 10 del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias; y la Resolución de Presidencia N° 0048-2023-PD-OSITRAN;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Modificar los artículos 28, 29, 34, 38, 41 y 56 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, según los siguientes términos:

### **“Artículo 28.- Cómputo de plazos y término de la distancia**

*El inicio del cómputo de plazos se realiza conforme a lo dispuesto en el artículo 144 del Texto Único Ordenado de la LPAG.*

*En los casos que corresponda, se aplicará el término de la distancia previsto en el artículo 146 del Texto Único Ordenado de la LPAG a los plazos establecidos en el presente Reglamento.”*

### **“Artículo 29.- Notificaciones**

*Toda notificación debe realizarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión del acto administrativo. La notificación debe efectuarse a través las siguientes modalidades:*

- a) Notificación personal:** *La notificación personal se efectúa en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo o en el que éste indique durante el trámite del procedimiento. Durante la notificación se entrega copia del acto administrativo, dejándose constancia de la fecha y hora de entrega en el acta de notificación respectiva, así como de los nombres y apellidos, número de documento legal de identificación y firma de la persona que recibe la notificación.*

*La notificación personal se realiza con la persona a ser notificada o con su representante legal y, de no hallarse presente cualquiera de los dos en dicho acto, la notificación podrá efectuarse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de sus nombres y apellidos, número de documento legal de identificación y su relación con el usuario en el acta de notificación.*

*En caso no se encuentre el usuario u otra persona en el domicilio señalado, el notificador debe dejar un aviso en dicho domicilio indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará una segunda visita para realizar la notificación. Adicionalmente, el aviso debe indicar el número telefónico al cual el usuario se puede comunicar, en caso lo considere, para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación.*

*Si no fuera posible realizar la notificación personal durante una segunda visita, y dentro del plazo establecido en el presente artículo, se debe proceder con la notificación debajo de la puerta, dejando constancia de ello en un acta, la cual debe consignar la fecha y hora de su realización, así como las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación.*

*En todos los casos, el notificador debe indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma.*



- b) Notificación por correo electrónico:** El usuario podrá solicitar que la notificación del acto administrativo referido a su reclamo o recurso se realice a la cuenta de correo electrónico que éste indique al momento de la presentación del reclamo o durante su trámite, siempre que este haya dado su autorización expresa para ello.

La notificación remitida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.

La notificación por correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida. En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a efectuar la notificación personal conforme al literal a) del presente artículo.

Para la notificación por correo electrónico, el órgano resolutorio, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia. La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al usuario una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos u otras actuaciones emitidas en el marco del procedimiento de reclamo, siempre que cuente con la autorización del usuario.

La notificación de los actos administrativos emitidos por el OSITRAN a través de su casilla electrónica se sujeta a lo establecido en la normativa aprobada para tal efecto.

En aquellos aspectos no regulados expresamente en el presente artículo, se aplica lo establecido en el Capítulo III del Título I del Texto Único Ordenado de la LPAG.”

#### **“Artículo 34.- Procedimiento ante la entidad prestadora**

El trámite del procedimiento de reclamos se rige por lo dispuesto en este Reglamento.

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente”.

#### **“Artículo 38.- Recepción de reclamos y subsanación de requisitos formales**

Efectuada la verificación del cumplimiento de los requisitos del artículo 37, la entidad prestadora recibe el reclamo, registra la fecha y hora de su recepción y le asigna un número de trámite.

En caso el reclamo no cumpla con alguno de los requisitos previstos en el artículo 37, y siempre que dicho incumplimiento no pueda ser subsanado de oficio, la entidad prestadora solicita al usuario la subsanación del requisito incumplido, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.

El usuario debe subsanar el defecto u omisión en el plazo de dos días (2) hábiles, contados desde que le fue comunicado el incumplimiento de alguno de los requisitos previstos en el artículo 37. Mientras esté pendiente la subsanación se suspende el cómputo de plazos.

Una vez subsanado el defecto u omisión, y siempre que se realice dentro del plazo otorgado al usuario, el cómputo del plazo para la emisión de pronunciamiento por parte de la entidad prestadora se contabiliza a partir del día siguiente de presentada la subsanación.



*En caso el usuario no cumpliera con subsanar la observación dentro del plazo otorgado, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndosele, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.”*

**“Artículo 41.- Plazo de resolución de los reclamos**

*La entidad prestadora resuelve 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 y Atención de Reclamos del OSITRAN. En los demás casos, los reclamos deben ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo. No obstante, en aquellos reclamos que sean considerados complejos, dicho plazo podrá extenderse mediante decisión motivada hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo.*

*La resolución de primera instancia debe indicar los recursos impugnatorios que los usuarios pueden interponer contra esta, el órgano ante el cual deben interponerse y el plazo para su presentación.*

*Si transcurrido el plazo para resolver el reclamo, la entidad prestadora no hubiera emitido pronunciamiento, se aplica el silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución de su pretensión ante las instancias correspondientes.*

*La entidad prestadora es responsable de supervisar el cumplimiento de su resolución.*

*El incumplimiento del presente artículo será sancionado conforme con el RIIS.”*

**“Artículo 56.- Plazo de resolución de la reconsideración**

*La reconsideración debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibido dicho recurso por parte de la entidad prestadora.*

*En caso que la entidad prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplica el silencio administrativo positivo.*

*En caso que el Cuerpo Colegiado Ordinario omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplica el silencio administrativo negativo y, en consecuencia, el impugnante puede interponer un recurso de apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.”*

**Artículo 2°.-** Modificar el numeral 63.2 del artículo 63 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN, según los siguientes términos:

**“Artículo 63.- Incumplimientos de los acuerdos establecidos en las actas de conciliación o las disposiciones de las resoluciones**

(...)

*“63.2 La entidad prestadora que no cumpla con lo establecido en la resolución emitida por su propio órgano resolutorio respecto del procedimiento de reclamo del Usuario, en el plazo o condiciones establecidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, en el Contrato de Concesión, en la Disposición, en la regulación del OSITRAN o en la Normativa Aplicable, incurrirá en infracción grave”.*

**Artículo 3°.-** Modificar el literal d) del artículo 15 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, según los siguientes términos:

**“Artículo 15.- Información a ser publicada en la web de las entidades prestadoras**

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

*d. El presente Reglamento, el REMA y su propio Reglamento de Acceso y el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.”*

**Artículo 4°.-** Derogar el artículo 12, así como la Tercera, Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, así como el numeral 61.4 del artículo 61 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN.

**Artículo 5°.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano. Asimismo, disponer la publicación de la presente resolución, su exposición de motivos, la matriz de comentarios del proyecto prepublicado y el Informe N° 0103-2025-GAU-OSITRAN, en el portal institucional del Ositrán ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano ([www.gob.pe/ositrán](http://www.gob.pe/ositrán)).

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

**Primera.- Sobre los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras, aprobados por el OSITRAN**

Dejar sin efecto los reglamentos de atención de reclamos de las entidades prestadoras, aprobados por el OSITRAN.

**Segunda.- Sobre las solicitudes en trámite de aprobación y/o modificación de los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras**

Dejar sin efecto el trámite iniciado a las solicitudes de aprobación y/o modificación de los reglamentos de atención de reclamos de las entidades prestadoras.

**Tercera.- Sobre la difusión de los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras en sus páginas web**

Las entidades prestadoras deben retirar la información difundida en sus páginas web relacionada a los reglamentos de atención de reclamos propios aprobados por el OSITRAN, así como toda referencia a dichos reglamentos, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución.

**Cuarta.- Vigencia**

La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese

Firmada por  
**VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO**  
Presidente del Consejo Directivo  
Presidencia Ejecutiva

Visada por  
**JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO**  
Gerente General  
Gerencia General

Visada por  
**JAVIER CHOCANO PORTILLO**  
Jefe de la Gerencia de Asesoría Jurídica  
Gerencia de Asesoría Jurídica



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Visada por

**ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN**

Gerente de Atención al Usuario

Gerencia de Atención al Usuario

NT: 2025042938

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.  
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

## **INFORME N° 0103-2025-GAU-OSITRAN**

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

Asunto : Propuesta de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN

Referencia : a) Resolución N° 0076-2024-PD-OSITRAN  
b) Informe N° 0424-2024-GAU-OSITRAN

Fecha : 25 de marzo de 2025

Firmado por:  
ARRESCURRENAGA  
SANTISTEBAN  
Angela FAU  
20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/03/2025  
17:58:02 -0500

### **I. OBJETIVO**

1. El presente Informe tiene como objetivo sustentar la propuesta de modificación 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.

### **II. ANTECEDENTES**

2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN), en el cual se establecen las disposiciones 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 (ITUP).
3. El artículo 2 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN señala que dicha norma regirá la atención y solución de los reclamos que tengan su origen en desconformidades de usuarios respecto de la prestación de los servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean reguladas y/o supervisadas por el OSITRAN.
4. A través del Memorando Circular N° 00063-2022-GG-OSITRAN, la Gerencia General informó que, en la Sesión Ordinaria N° 764-2022-CD-OSITRAN de fecha 4 de mayo de 2022, miembros del Consejo Directivo formularon el Pedido N° 001-764-22-CD-OSITRAN consistente en *“Que la Gerencia de Atención al Usuario en coordinación con la Gerencia de Asesoría Jurídica evalúen la posibilidad técnica y legal de aprobar un Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios tipo que sea aplicable<sup>1</sup> a todas las entidades prestadoras”*, solicitando se elabore un informe conjunto conteniendo lo solicitado.
5. En atención a dicho pedido, mediante Informe Conjunto N° 0051-2022-IC-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario y la Gerencia de Asesoría Jurídica concluyeron en que dicha posibilidad resulta viable, en tanto el Reglamento de Reclamos del OSITRAN es de aplicación general a todos los procedimientos de reclamo a cargo de las entidades prestadoras y, a su vez, recoge todas las disposiciones procedimentales necesarias que posibilitan a las entidades otorgar trámite y emitir pronunciamiento respecto de los reclamos presentados por los usuarios; por lo que, en caso estas no contasen con un reglamento de reclamo propio, podrían atender y resolver los reclamos de usuarios que le sean presentados mediante el solo empleo de la regulación procedimental contenida en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
6. Aunado a ello, la Gerencia de Atención al Usuario efectuó la evaluación de las disposiciones vigentes contenidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, habiéndose identificado ciertos aspectos que -en base a las disposiciones vigentes contenidas en normas de rango superior-

<sup>1</sup> Al respecto, cabe indicar que el artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN dispone que, constituye una obligación de las entidades prestadoras de las infraestructuras de transporte de uso público, contar con un Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios propio. Asimismo, el mencionado artículo dispone el contenido mínimo a ser establecido por las entidades prestadoras en sus Reglamentos de Atención de Reclamos, a efectos de una adecuada atención a los reclamos interpuestos por los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público.

Visado por: TAVARA VASQUEZ  
Angela Esther FAU 20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/03/2025 17:29:17 -0500

Visado por: VALDIVIA RODRIGUEZ  
Angela FAU 20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/03/2025 17:24:33 -0500



- corresponden ser actualizados, a través de la elaboración de una propuesta de modificación normativa.
7. En esa línea, y en el marco de lo previsto en el Proceso E5.02 “*Elaboración y actualización de reglamentos y otras normas de carácter regulatorio*”, la Gerencia de Atención al Usuario remitió a la Gerencia de Asesoría Jurídica, el Memorando N° 304-2023-GAU-OSITRAN, mediante el cual se trasladó para el análisis respectivo: (i) el Proyecto de Informe que sustenta la propuesta de modificación normativa del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, así como (ii) el Cronograma de Trabajo correspondiente.
  8. En atención a ello, mediante Memorando N° 00024-2023-JAJRA-GAJ-OSITRAN, la Jefatura de Asuntos Jurídico-Regulatorios y Administrativos de la Gerencia de Asesoría Jurídica informó que dicha jefatura es el área encargada de brindar el acompañamiento correspondiente en el marco del proceso de revisión normativa del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, habiendo indicado que (i) el proyecto de informe en mención cumple con identificar y definir una propuesta de modificación normativa efectuando el sustento respectivo, y (ii) el cronograma de trabajo no había considerado algunas actividades del Proceso E5.02.
  9. Mediante Memorando N° 368-2023-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario remitió a la citada jefatura el cronograma de trabajo actualizado, en atención a su solicitud de subsanación de observaciones en el referido cronograma. Es así que, a través del Memorando N° 00027-2023-JAJRA-GAJ-OSITRAN, la Jefatura de Asuntos Jurídico-Regulatorios y Administrativos señaló que esta Gerencia cumplió con subsanar las observaciones antes indicadas.
  10. Bajo esa premisa, mediante Informe N° 00214-2023-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario elevó a la Gerencia General el sustento de la necesidad de efectuar la modificación normativa del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, solicitando en ese sentido la autorización correspondiente para dar inicio al proceso de modificación normativa en el marco del Proceso E5.02 “*Elaboración y actualización de reglamentos y otras normas de carácter regulatorio*”.
  11. Mediante Memorando N° 00528-2023-GG-OSITRAN, la Gerencia General autorizó el inicio del proceso de modificación normativa del Reglamento de Reclamos del OSITRAN. En esa línea, mediante Memorando Circular N° 00010-2023-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario corrió traslado de la propuesta de modificación normativa a las Gerencias de Regulación y Estudios Económicos, así como de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, solicitando la remisión de comentarios y sugerencias, a fin de incorporar los mismos al citado proyecto, de corresponder.
  12. En atención a ello, a través de los Memorandos Nos. 0232-2023-GRE-OSITRAN y 01977-2023-GSF-OSITRAN, las Gerencias de Regulación y Estudios Económicos, así como de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN -respectivamente- remitieron a este Despacho sus comentarios y sugerencias respecto de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, los mismos que fueron evaluados e incorporados por esta Gerencia a la citada propuesta.
  13. A través del Memorando N° 567-2023-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica que (i) determine si la propuesta de modificación normativa se encuentra sujeta al Análisis de Calidad Regulatoria (en adelante, ACR), y (ii) emita opinión sobre la legalidad del referido proyecto; habiendo remitido además para la revisión correspondiente, los siguientes documentos:
    1. Proyecto de Informe que sustenta la modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
    2. Proyecto de Resolución de Consejo Directivo que aprueba la modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
    3. Proyecto de Exposición de Motivos de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
  14. En respuesta a ello, a través del Memorando N°0023-2024-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica concluyó entre otros aspectos que (ii) la propuesta de modificación normativa no requiere de un ACR, y que (ii) la referida propuesta cumple con la exigibilidad formal de legalidad y resulta concordante con la facultad normativa que ostenta el OSITRAN.

15. Bajo esa línea, mediante Informe N° 0026-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario remitió a la Gerencia General la propuesta de modificación de Reglamento de Reclamos del OSITRAN, adjuntando la documentación sustentatoria, a efectos que la misma sea elevada al Consejo Directivo del OSITRAN para su aprobación correspondiente.
16. A través del Memorando Circular N° 00005-2024-SCD-OSITRAN, la Secretaría del Consejo Directivo solicitó, entre otros, a la Gerencia de Atención al Usuario evaluar técnica y legalmente si la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN revestiría de importancia o necesidad para ser considerado como tema de emergencia que requiera la aprobación por parte de la Presidencia del Consejo Directivo, al amparo del artículo 9, inciso 10 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN (en adelante, ROF del OSITRAN), aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM; teniendo en cuenta que no se tiene conocimiento de una pronta conformación del Consejo Directivo para alcanzar el quórum correspondiente.
17. En atención a dicho requerimiento, mediante Memorando N° 0612-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario informó a la Secretaría del Consejo Directivo que, luego de haber efectuado la evaluación respectiva, considera que la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, sustentada en el Informe N° 0026-2024-GAU-OSITRAN, se encuentra plenamente justificada para ser aprobada por la Presidencia del Consejo Directivo de manera excepcional, al amparo del artículo 9, inciso 10 del ROF del OSITRAN, al haberse advertido una situación de emergencia.
18. En esa misma línea, a través del Memorando N° 0611-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica que emita opinión sobre (i) la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, (ii) la existencia de una situación de emergencia que amerita ser atendida por la Presidencia del Consejo Directivo y (iii) la necesidad de prepublicación de la citada propuesta; habiendo remitido además para la revisión correspondiente, los siguientes documentos:
  1. Proyecto de Informe que sustenta la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN e incorpora el análisis de la situación de emergencia que amerita la intervención de la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN.
  2. Proyecto de Resolución de Presidencia que aprueba la prepublicación de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
  3. Proyecto de Exposición de Motivos.
19. En respuesta a ello, a través del Memorando N°0441-2024-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica concluyó entre otros aspectos que (i) la propuesta de modificación normativa del Reglamento de Reclamos del OSITRAN resulta jurídicamente viable, que (ii) se ha configurado una situación de emergencia que amerita ser atendida por la Presidencia del Consejo Directivo, en el marco de lo establecido en el artículo 9, inciso 10 del ROF del OSITRAN, y que (iii) corresponde disponer la prepublicación del citado proyecto.
20. Bajo ese contexto, mediante Informe N° 0424-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario remitió a la Gerencia General la propuesta de modificación de Reglamento de Reclamos del OSITRAN, adjuntando la documentación sustentatoria respectiva, a efectos que la misma sea elevada a la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN para que se disponga la prepublicación del referido proyecto para la recepción de comentarios y sugerencias por parte de los interesados.
21. A través de la Resolución N° 0076-2024-PD-OSITRAN, la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN dispuso la publicación de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, así como de su respectiva Exposición de Motivos, en el Diario Oficial El Peruano y en el portal institucional del Ositrán ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano ([www.gob.pe/ositrán](http://www.gob.pe/ositrán)), por el plazo de quince (15) días calendario, a fin de recibir las opiniones, comentarios y/o sugerencias de la ciudadanía en general.
22. Cabe indicar que el plazo otorgado para la presentación de comentarios y/u observaciones venció el 16 de diciembre de 2024. En esa línea, es preciso señalar que, en el plazo otorgado, se recibieron opiniones, comentarios y sugerencias por parte de cuatro (4) entidades interesadas, siendo que estas han sido sistematizadas por la Gerencia de Atención al Usuario e incorporadas en lo que

corresponde en la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, conforme al siguiente detalle:

**Cuadro N° 1:  
Comentarios recibidos a la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

N°	Medio de presentación	Fecha	Entidad	Artículos bajo opinión, comentario y sugerencia d la propuesta de modificación
1	Carta N° 0083-2024-GG/AETAI (NT 2024159995)	13.12.2024	Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI	- Artículos 12, 29, 41, 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN
2	Carta N° 1967-2024-APMTC/LEG (NT 2024161094)	16.12.2024	APM Terminals Callao S.A.	- Artículos 12, 29 y 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN
3	Correo electrónico	10.12.2024	Lima Airport Partners S.R.L.	- Artículo 29° y 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN
4	Correo electrónico	16.12.2024		- Artículo 41° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN
5	Correo electrónico	15.12.2024	DP Wold Callao S.R.L.	- Artículo 56° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN

23. Así, a través del Memorando N° 0133-2025-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica que (i) emita opinión sobre la legalidad de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN y que (ii) determine si resulta viable jurídicamente que el referido proyecto sea aprobado por la Presidencia del Consejo Directivo, al amparo del artículo 9, inciso 10 del ROF del OSITRAN, como tema de emergencia; habiendo remitido además para la revisión correspondiente, los siguientes documentos:

- (i) Proyecto de Informe que sustenta la modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
- (ii) Proyecto de Resolución de Presidencia de Consejo Directivo que aprueba la modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
- (iii) Proyecto de Exposición de Motivos de la modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

24. En respuesta a ello, a través del Memorando N° 0145-2025-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica concluyó entre otros aspectos que (i) la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN cumple con la exigibilidad formal de legalidad y (ii) resulta concordante con la facultad que ostenta la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN para aprobar la misma como tema de emergencia en el marco de lo establecido en el artículo 9, inciso 10 del ROF del OSITRAN.

### III. ANÁLISIS

#### 3.1 Marco normativo aplicable

25. El literal c) del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (LMOR), y sus modificatorias, establece que los Organismos Reguladores cuentan con función normativa, la cual comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos y normas que regulen los procedimientos a su cargo.

26. Por su parte, la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece en su artículo 3 que este Organismo Regulador tiene la misión de 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.

27. Asimismo, las atribuciones normativas del OSITRAN comprenden la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos y normas referidas a intereses, obligaciones, o derechos de las entidades prestadoras o de los usuarios; de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2 de la Ley N° 26917.
28. En esa línea, el artículo 13 del Reglamento General del OSITRAN (en adelante, REGO del OSITRAN), aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, establece que, en ejercicio de la función normativa, el OSITRAN puede emitir reglamentos y otras normas de carácter general, entre otros temas, referidos a procedimientos que se siguen ante cualquiera de los órganos del Regulador, incluyendo reglamentos de supervisión, de infracciones y sanciones, de solución de controversias y de atención de reclamos de usuarios y, en general, los que sean necesarios según las normas pertinentes.
29. Por su parte, el artículo 2 del Reglamento de la LMOR, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM y sus modificatorias, establece que la función normativa es de exclusiva responsabilidad del Consejo Directivo. En la misma línea, los artículos 7<sup>2</sup> y 12<sup>3</sup> del ROF del OSITRAN señalan como una de las funciones del Consejo Directivo el ejercicio de la función normativa de este Organismo Regulador, la cual se ejerce de manera exclusiva por dicho órgano colegiado a través de la emisión de resoluciones.
30. En consecuencia, corresponde al Consejo Directivo del OSITRAN, la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos materia de análisis por parte de esta Gerencia. Sin embargo, a la fecha de emisión del presente Informe, el Consejo Directivo del OSITRAN no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum<sup>4</sup> de asistencia o participación requerido para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado, en las cuales se adoptan las resoluciones o acuerdos sobre temas materia de su competencia.
31. Ante dicha situación, y de acuerdo a lo establecido en el numeral 10 del artículo 9 del ROF del OSITRAN, la Presidencia del Consejo Directivo tiene la función de adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer al Consejo Directivo, con cargo a dar cuenta en la siguiente sesión, una vez que sea completado el quórum respectivo, en concordancia con el numeral 7.3.3<sup>5</sup> de la Directiva para el Funcionamiento de las Sesiones del Consejo Directivo, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 0026-2023-CD-OSITRAN.
32. Adicionalmente, el artículo 15 del REGO del OSITRAN indica que constituye un requisito para la aprobación y modificación de los reglamentos, normas y regulaciones de alcance general que dicte el OSITRAN, la publicación previa de sus respectivos proyectos en el diario oficial El Peruano, en el portal institucional o algún otro medio que garantice su difusión, con el fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados.
33. Por su parte, el numeral 19.1 del artículo 19 del Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos

<sup>2</sup> **“Artículo 7.- Funciones del Consejo Directivo**  
Son funciones del Consejo Directivo, las siguientes:

(...)

2. Ejercer la función normativa y reguladora respecto de la Infraestructura de Transporte de Uso Público de competencia del OSITRAN;

(...)”

<sup>3</sup> **“Artículo 12.- Órgano competente para el ejercicio de la Función Normativa**

La función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones. El Consejo Directivo puede encargar a las Gerencias la preparación de informes o proyectos que estime necesarios para ejercer dicha función, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 19 del presente Reglamento.”

<sup>4</sup> Al respecto, el ROF del OSITRAN señala en su artículo 6 que el quórum de asistencia a las sesiones de Consejo Directivo es de tres (3) miembros, siendo necesaria la asistencia del Presidente o del Vicepresidente para sesionar válidamente. Asimismo, indica que los acuerdos se adoptan por mayoría de los miembros asistentes y el Presidente tiene voto dirimente.

<sup>5</sup> **“7.3 APLICACIÓN DE LA DIRECTIVA Y SITUACIONES DE EMERGENCIA**

(...)

7.3.3 El Presidente podrá adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer al Consejo Directivo, dando cuenta de las mismas en la sesión siguiente del Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 10 del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán”.

(en adelante, Reglamento de Publicidad de los Proyectos Normativos), aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2024-JUS, señala que los proyectos de normas jurídicas de carácter general deben ser publicados en las sedes digitales de las entidades de la Administración Pública a cargo de su elaboración o en otro medio, asegurando su debida difusión y fácil acceso.

34. Asimismo, el numeral 21.1 del artículo 21 del citado Reglamento de Publicidad de los Proyectos Normativos prevé que la publicación de un proyecto normativo se aprueba -entre otros- mediante resolución del titular de la entidad de la Administración Pública, la cual se publica en el diario oficial; indicando además que el proyecto normativo y la exposición de motivos se publican en la sede digital de la entidad de la Administración Pública.

### 3.2 Propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos y Controversias del OSITRAN

#### ➤ **Eliminación de la obligación a cargo de las entidades prestadoras de contar con un Reglamento de Reclamos propio (Artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

35. El artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece como obligación a cargo de las entidades prestadoras que éstas cuenten con un reglamento de atención de reclamos propio, conforme al siguiente detalle:

#### ***“Artículo 12.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras***

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

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

(El énfasis es nuestro)

36. Asimismo, el artículo 12 del citado Reglamento ha previsto que los reglamentos de reclamos de cada una de las entidades prestadoras cumplan con incorporar -como mínimo y de forma exigible- los siguientes aspectos en su contenido:

- i. La dependencia responsable de atender los reclamos.
- ii. Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN.
- iii. El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo, el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.
- iv. El plazo máximo en que las entidades prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.
- v. 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.
- vi. Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones, tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición.

37. Con relación a ello, es preciso mencionar que –a la fecha– se han aprobado treinta y cuatro (34) reglamentos de reclamos propios de las entidades prestadoras, los cuales regulan los procedimientos bajo su cargo y que son empleados para la atención y solución de los reclamos presentados por los usuarios, conforme al siguiente detalle:

**Cuadro N° 2: Reglamentos de Reclamo de entidades prestadoras aprobados por el OSITRAN**

ITUP RED VIAL		
Entidad Prestadora	Concesión	Resolución de CD de aprobación
Carretera Sierra Piura S. A.	Empalme 1B – Buenos Aires – Canchaque	Resolución N° 059-2011-CD-OSITRAN

IIRSA Norte S.A.	Carretera IIRSA Norte	Resolución N° 025-2015-CD-OSITRAN
Valle del Zaña S.A.	Nuevo Mocupe – Cayalti – Oyotún	Resolución N° 0036-2021-CD-OSITRAN
COVISOL S.A.	Autopista del Sol – Tramo Vial: Trujillo – Sullana	Resolución N° 067-2011-CD-OSITRAN
Concesionaria Vial Sierra Norte S.A.	Longitudinal de la Sierra – Tramo 2: Ciudad de Dios – Cajamarca – Chiple – Cajamarca – Trujillo – Dv. Chilete – Emp. PE-3N	Resolución N° 011-2015-CD-OSITRAN
Autopistas del Norte S.A.C.	Red Vial N° 4: Pativilca – Santa – Trujillo y Puerto Salaverry	Resolución N° 058-2011-CD-OSITRAN
Red Vial 5 S.A.	Red Vial N° 5: Ancón – Huacho – Pativilca	Resolución N° 071-2011-CD-OSITRAN
Chancay Acos S.A.	Óvalo Chancay / Dv. Variante Pasamayo – Huaral – Acos	Resolución N° 0040-2021-CD-OSITRAN
DEVIANDES S.A.	IIRSA Centro – Tramo 2: Pte. Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco	Resolución N° 084-2014-CD-OSITRAN
COVIPERU S.A.	Red Vial N° 6: Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica	Resolución N° 064-2011-CD-OSITRAN
Carretera Andina del Sur S.A.	IIRSA Sur – Tramo 1: San Juan de Marcona – Urcos	Resolución N° 063-2011-CD-OSITRAN
IIRSA SUR TRAMO 2 S.A.	IIRSA Sur – Tramo 2: Urcos – Inambari	Resolución N° 030-2012-CD-OSITRAN
IIRSA SUR TRAMO 3 S.A.	IIRSA Sur – Tramo 3: Inambari – Iñapari	Resolución N° 012-2012-CD-OSITRAN
INTERSUR Concesiones S.A.	IIRSA Sur – Tramo 4: Inambari – Azángaro	Resolución N° 0016-2022-CD-OSITRAN
COVISUR S.A.	IIRSA Sur – Tramo 5: Matarani – Azángaro – Ilo	Resolución N° 068-2011-CD-OSITRAN
COVINCA S.A.	Tramo Vial: Dv. Quilca – Dv. Arequipa (Repartición) – Dv. Matarani – Dv. Moquegua – Dv Ilo – Tacna – La Concordia	Resolución N° 027-2013-CD-OSITRAN
<b>ITUP PORTUARIA</b>		
Entidad Prestadora	Concesión	Resolución de CD de aprobación
Salaverry Terminal Internacional S.A.	Terminal Portuario Multipropósito de Salaverry	Resolución N°0016-2019-CD-OSITRAN
Terminal Internacional del Sur S.A. - TISUR	Terminal Portuario de Matarani	Resolución N° 069-2011-CD-OSITRAN
DP World Callao S.R.L.	Terminal de Contenedores Muelle Sur – Callao	Resolución N° 070-2011-CD-OSITRAN
Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A.	Terminal Portuario de Paita	Resolución N° 072-2011-CD-OSITRAN
Transportadora Callao S.A.	Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales – Callao	Resolución N° 019-2014-CD-OSITRAN
APM Terminals Callao S.A.	Terminal Multipropósito Muelle Norte – Callao	Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN
Consorcio Paracas S.A.	Terminal Portuario General San Martín – Paracas, Pisco	Resolución N° 0009-2023-CD-OSITRAN
Concesionaria Puerto Amazonas S.A.	Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma	Resolución N° 018-2017-CD-OSITRAN
Logística Peruana del Oriente S.A.	Terminal Portuario de Pucallpa	Resolución N° 0044-2022 -CD-OSITRAN
Empresa Nacional de Puertos S.A. - ENAPU	Siete (07) Terminales Portuarios: (i) De atraque directo (Ilo y Muelle Perú – Arica), (ii) Fluviales (Iquitos, Yurimaguas y Puerto Maldonado) y (iii) De lanchonaje (Supe y Huacho).	Resolución N° 061-2011-CD-OSITRAN
<b>ITUP AEROPORTUARIA</b>		
Entidad Prestadora	Concesión	Resolución de CD de aprobación
Lima Airport Partners S.R.L.	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	Resolución N° 031-2004-GG-OSITRAN
Aeropuertos del Perú S.A.	Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia	Resolución N° 051-2011-CD- OSITRAN
Aeropuertos Andinos del Perú S.A.	Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia	Resolución N° 052-2011-CD- OSITRAN

Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. – CORPAC	30 aeropuertos y aeródromos que registran movimientos comerciales, militares y vuelos no regulares, a nivel nacional, incluido el Aeropuerto Internacional Teniente Alejandro Velasco Astete, ubicado en la región Cusco.	Resolución N°065-2011-CD-OSITRAN
ITUP FERROVIARIA		
Entidad Prestadora	Concesión	Resolución de aprobación
Ferrovías Central Andina S.A.	Ferrocarril del Centro	Resolución N° 060-2011-CD-OSITRAN
Ferrocarril Trasandino S.A.	Ferrocarril del Sur y Sur Oriente	Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN
Tren Urbano de Lima S.A.	Línea 1 del Metro de Lima y Callao	Resolución N° 030-2018-CD-OSITRAN
Metro de Lima Línea 2 S.A.	Línea 2 del Metro de Lima y Callao	Resolución N° 055-2023-PD-OSITRAN

38. Bajo ese contexto, resulta oportuno señalar que, actualmente, las treinta y cuatro (34) entidades prestadoras antes señaladas recurren al empleo de sus propios reglamentos de reclamo aprobados por este Organismo Regulador y, a su vez, de forma supletoria, al Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
39. Aunado a ello, y de la evaluación efectuada al contenido de los reglamentos en mención, se advierte que, dichos reglamentos han replicado el trámite del procedimiento estipulado en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, ciñéndose a insertar las consideraciones generales, etapas, plazos, instancias, y disposiciones sobre los recursos impugnatorios contemplados en la norma general, conforme puede apreciarse en el siguiente cuadro a modo de ejemplo:

**Cuadro N° 3**  
**Similitudes en las disposiciones procedimentales contenidas en los reglamentos de reclamo de las entidades prestadoras y en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

Reglamentos de Entidad Prestadora Red Vial 5 S.A. (*)	Reglamento de Reclamos del OSITRAN
<b>Artículo I. – Generalidades</b> Se señala que el reglamento de la entidad prestadora es emitido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN	El artículo 7 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece que las entidades prestadoras están obligadas a tramitar los reclamos de usuarios de conformidad con este reglamento.
<b>Artículo II. – Normas aplicables supletoriamente</b> Se indica que la tramitación de los reclamos que se presenten ante la entidad prestadoras deberá ajustarse a lo establecido, supletoriamente, a lo dispuesto por el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.	Igualmente, el artículo 7 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece que las entidades prestadoras están obligadas a tramitar los reclamos de usuarios de conformidad con este reglamento.
<b>Artículo III. – Principios aplicables</b> Son los principios previstos en el Reglamento de OSITRAN (Principios de Buena Fe en los Procedimientos, Celeridad, Igualdad de Trato y No Discriminación, Oportunidad, Presunción de Veracidad, Primacía de la Realidad, Responsabilidad, Eliminación de exigencias costosas y Transparencia) y los de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No.27444),	El artículo 3 señala los principios aplicables, los cuales son el principio de Buena Fe en los Procedimientos, Celeridad, Igualdad de Trato y No Discriminación, Oportunidad, Presunción de Veracidad, Primacía de la Realidad, Responsabilidad, Eliminación de exigencias costosas y Transparencia.
<b>Artículo 1º. – Sujeto del reclamo</b> Se describe como como sujeto del reclamo, al Usuario (persona natural o jurídica), con capacidad jurídica y legítimo interés, haciendo mención de los usuarios finales e intermedios.	En el artículo 4 se menciona que son partes en el procedimiento ante la entidad prestadora, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de Usuarios, incorporando inclusive la mención a la participación de terceros con legítimo interés y terceros coadyuvantes.
<b>Artículo 2º. – Capacidad procesal</b> Se precisa que tienen capacidad procesal los usuarios que gozan de capacidad jurídica conforme a las leyes. Las personas jurídicas podrán presentar reclamos a través de sus representantes legales, quienes deberán actuar premunidos de los respectivos poderes.	El artículo 5 regula la participación de Representantes Legales y Apoderados de las personas jurídicas, incluidos los gremios, la cual se ejerce conforme a lo dispuesto por el artículo 53 de la LPAG.
<b>Artículo 3º. – Poder general y poder especial</b> Se menciona que para la tramitación ordinaria 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.	El artículo 5 regula igualmente los supuestos para el empleo de poder general o poder especial.

Reglamentos de Entidad Prestadora Red Vial 5 S.A. (*)	Reglamento de Reclamos del OSITRAN
Para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante Notario Público o ante fedatario de OSITRAN	
<b>Artículo 4°. – Materia de los reclamos</b> Se cita las materias de reclamo pasibles de atención por parte de la empresa concesionaria, de forma análoga a las materias contempladas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.	En el artículo 33 se regula el “objeto del procedimiento de reclamo”, y se incluye la mención respecto de las materias sobre las cuales pueden versar los reclamos de los usuarios.
<b>Artículo 5°. –Instancias</b> Se estipula que la entidad prestadora actúa como primera instancia para la atención de reclamos y que resolverá los recursos de reconsideración que presenten los usuarios. Por su parte, se establece que el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN actuará como segunda instancia en los procedimientos para la atención de reclamos.	El artículo 7 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN señala que las entidades prestadoras constituyen la Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios. Asimismo, el artículo 10° señala que el Tribunal de Solución de Controversias actúa como segunda instancia administrativa.
<b>Artículo 6°. – Lugares y horarios para presentar reclamos</b> Se precisan los canales y horarios de recepción de reclamos, tanto presenciales, así como los telefónicos y virtuales (correo electrónico y página web).	El artículo 16 estipula que las Entidades Prestadoras se encuentran obligadas a establecer una mesa de partes donde puedan presentar sus reclamos. Asimismo, se señala que, en caso la Entidad Prestadora cuente con diversas oficinas y dependencias deberá garantizar la recepción de los reclamos y que estas podrán adoptar mayores facilidades para la recepción de los reclamos por vías distintas de la escrita.
<b>Artículo 7°. – Dependencia encargada de resolver los reclamos</b> Se señala que la dependencia responsable de conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es la Gerencia General.	El artículo 15 dispone que las Entidades Prestadoras deberán designar las áreas competentes para la solución de los reclamos y que dicha competencia es irrenunciable.
<b>Artículo 8°.- Difusión</b> Se precisa los medios a ser empleados para difundir la obligación que debe publicitar la entidad prestadora con relación al procedimiento de reclamo, conforme a lo estipulado en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.	El artículo 17 establece que las Entidades Prestadoras tienen la obligación de informar sobre aspectos vinculados al procedimiento de reclamo verbalmente y de difundir a través de su página web y de la colocación en un lugar suficientemente visible y notorio por los usuarios, de carteles y afiches de orientación en todas sus oficinas de atención al usuario, dicha información.
<b>Artículo 9°. – Forma de interponer reclamos</b> Se redunda en los medios de recepción de reclamos habilitados por la empresa concesionaria	El artículo 15 dispone que las Entidades Prestadoras deberán designar las áreas competentes para la solución de los reclamos y que dicha competencia es irrenunciable.
<b>Artículo 10°. – Requisitos para interponer reclamos</b> Se citan los requisitos para la interposición de reclamos.	El artículo 37 estipula las formas y requisitos para la presentación de un reclamo ante las entidades prestadoras.
<b>Artículo 11°. – Obligatoriedad de recibir los reclamos</b> Se establece que la entidad prestadora está obligada a recibir todos los reclamos que le presenten, aun cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos.	El artículo 39 señala que el funcionario designado por la entidad prestadora deberá, entre otros, recibir los reclamos que le sean presentados, no pudiendo negarse a recibirlos.
<b>Artículo 12°. – Plazo para interponer los reclamos</b> Se precisa que los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos.	El artículo 36 establece que los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.
<b>Artículo 13°. – Verificación de requisitos</b> Se estipulan las acciones a cargo de la entidad prestadora ante la omisión de alguno de los requisitos de admisibilidad de los reclamos, así como los plazos para subsanación de los mismos.	El artículo 38 regula la Recepción de reclamos, la subsanación de errores u omisiones y la admisión a trámite de los reclamos



Reglamentos de Entidad Prestadora Red Vial 5 S.A. (*)	Reglamento de Reclamos del OSITRAN
<p><b>Artículo 14º. – Declaración de improcedencia de los reclamos</b>                      Se establecen expresamente las causales por las cuales la entidad prestadora podrá declarar la improcedencia del reclamo</p>	<p>El artículo 40 regula las causales en virtud de las cuales el órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo.</p>
<p><b>Artículo 15º. – Plazo máximo para resolver los reclamos</b>                      Se dispone que 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 OSITRAN. Por su parte, se establece que los reclamos serán resueltos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su recepción y que dicho plazo podrá ser prorrogado hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos casos considerados particularmente complejos. Finalmente, se determina que, si dentro del plazo mencionado no se emitiera pronunciamiento, se dará por resuelto el reclamo a favor del reclamante.</p>	<p>En el artículo 41 se regula el plazo máximo para la expedición de Resolución, previéndose que 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 OSITRAN. En los demás casos, se determina que los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días, y que dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos. Asimismo, se precisa que Transcurrido el plazo resolutorio sin que la entidad hubiera emitido su pronunciamiento, se aplicará el silencio administrativo positivo.</p>
<p><b>Artículo 16º. – Recurso de reconsideración</b>                      Se establece el plazo de presentación de la reconsideración y la necesidad de adjuntar nueva prueba.</p>	<p>El artículo 55 regula el recurso de reconsideración, su plazo de interposición y la exigencia de nueva prueba.</p>
<p><b>Artículo 17º. – Plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración</b>                      Se dispone que la entidad prestadora deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de su admisión a trámite.</p>	<p>El artículo 56 señala que la reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite y que, en caso de que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo.</p>
<p><b>Artículo 18º. – Recurso de apelación</b>                      Se prevé que el recurso de apelación deberá interponerse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución apelada.</p>	<p>En los artículos 57, 58 y 59 se regula los plazos, supuestos y legitimidad para la interposición de los recursos de apelación.</p>
<p><b>Artículo 19º.- Elevación del expediente de apelación</b>                      Se estipula que, en caso se presente un recurso de apelación, la entidad prestadora deberá elevar el expediente al Tribunal de OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días, hábiles contados desde la fecha de su presentación, debiendo adjuntar el pronunciamiento respecto a la apelación.</p>	<p>El artículo 59 dispone un plazo no mayor de quince (15) días para que la Entidad Prestadora eleve el expediente al Tribunal de OSITRAN, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.</p>
<p><b>Artículo 20º.- Requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios</b>                      Se señalan los requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios</p>	<p>En los artículos 55 al 59 se señalan los requisitos que deben observarse para la presentación de recursos impugnatorios.</p>
<p><b>Artículo 21º.- Fundamentación de las resoluciones</b>                      Se precisa que las entidades prestadoras emitirán sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.</p>	<p>El artículo 25 precisa que las resoluciones expedidas por el órgano resolutorio deberán ser fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.</p>
<p><b>Artículo 22º.- Cumplimiento de las resoluciones</b>                      Se prevé que la entidad prestadora deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro del plazo fijado en la misma resolución, el cual de manera ordinaria no debe exceder los tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberá 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.                      A su vez, se estipula que la entidad prestadora deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita</p>	<p>El artículo 42 señala expresamente 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 deberá 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.</p>

Reglamentos de Entidad Prestadora Red Vial 5 S.A. (*)	Reglamento de Reclamos del OSITRAN
el Tribunal de OSITRAN dentro de los siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas, salvo que la resolución haya fijado su propia fecha de ejecución.	Por su parte, el artículo 61 dispone que la resolución del Tribunal del OSITRAN deberá ejecutarse en un plazo máximo de siete (7) días, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.
<b>Artículo 23°.</b> – Se señala que el procedimiento de reclamo y los recursos impugnatorios son gratuitos, por lo que la entidad prestadora no exigirá pago alguno por la tramitación de los mismos.	El artículo 18 prevé que los reclamos y los recursos impugnatorios son gratuitos. En consecuencia, ni las Entidades Prestadoras ni OSITRAN podrán exigir cobro alguno por la tramitación de los mismos.
<b>Artículo 24°.</b> – Se estipula que, durante la tramitación de los procedimientos, únicamente los usuarios o sus representantes debidamente acreditados en el procedimiento y OSITRAN tendrán el derecho a ser informados sobre el estado del reclamo, en el momento y las veces que lo soliciten.	El artículo 32 señala que, si el usuario solicita tener acceso al expediente, el órgano resolutorio deberá expedir una copia impresa del mismo para su revisión por éste.
<b>Artículo 25°.</b> - Se regula la obligatoriedad de que la entidad prestadora lleve un registro físico de expedientes de reclamos por sede o establecimiento y uno en línea consolidado y actualizado en su página web.	El artículo 14 prevé que OSITRAN o la Entidad Prestadora, según corresponda, contará con un registro físico de reclamos y controversias por sede o establecimiento y uno en-línea consolidado y actualizado en su página web, y que ambos registros tendrán carácter público.
<b>Artículo 26°.</b> - Se establece la obligación de que la entidad prestadora conserve 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.	El artículo 13 señala expresamente que los órganos resolutorios deberán conservar los expedientes por un plazo no inferior a cuatro (4) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento.
<b>Primera Disposición.</b> - Se dispone que siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entenderán que éstos son días hábiles, computados conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley No. 27444).	En el artículo 28 se dispone que los plazos se computan conforme a lo dispuesto en el artículo 133 de la LPAG.
<b>Segunda Disposición.</b> - Para la participación en los procedimientos destinados a la solución de reclamos de usuarios materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.	En el artículo 6 se presupone que para la participación en los procedimientos y procesos destinados a la solución de reclamos de usuarios y de controversias materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.
<b>Tercera Disposición.</b> - La entidad prestadora podrá modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.	En el artículo 12 se establece la obligación de que las entidades prestadoras cuenten con sus propios reglamentos de reclamo.
<b>Cuarta Disposición.</b> - Los usuarios del servicio tienen derecho a utilizar la infraestructura, teléfonos de emergencia, servicios higiénicos y demás servicios puestos a su disposición, ciñéndose a las normas pertinentes.	Dicha regulación no se encuentra recogida en el Reglamento de OSITRAN. Sin perjuicio de ello, para efectos de una norma de rango procedimental, no revestiría mayor evaluación.
<b>Quinta Disposición.</b> - Para todo lo no previsto en el presente Reglamento y en la medida que resulten compatibles, será de aplicación el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD/OSITRAN.	El artículo 7 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece que las entidades prestadoras están obligadas a tramitar los reclamos de usuarios de conformidad con este reglamento.

(\*) Reglamento de Reclamos de Red Vial 5 S.A. empleado de forma referencial.

40. Como puede apreciarse, las reglas contenidas en el reglamento de reclamos de la entidad prestadora empleado a modo de referencia, recogen disposiciones que se encuentran igualmente establecidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN; por lo que, es posible advertir que, en caso dicha entidad prestadora no contase con un reglamento de reclamos propio aprobado a la fecha, podría atender y resolver los reclamos de usuarios que le sean presentados mediante el empleo de la normativa procedimental contenida en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
41. Lo anterior encuentra relación con la disposición contenida en el artículo 34 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, el cual dispone que el procedimiento de solución de reclamos se rige por lo dispuesto en dicho Reglamento y -a su vez- en el reglamento de reclamos de la entidad

prestadora; y que, en tanto este último no sea aprobado, se aplicarán directamente las disposiciones del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

42. Ahora bien, resulta oportuno evaluar si alguno de los contratos de concesión supervisados por el OSITRAN contiene alguna regulación que establezca la obligación contractual referente a que la Entidad Prestadora cuente con un reglamento de reclamos propio para la atención de los reclamos de usuarios de la ITUP bajo su cargo, lo cual será evaluado en el acápite siguiente.
- Sobre la existencia de obligaciones contractuales de las entidades prestadoras de contar con su propio Reglamento de Reclamos
43. Con relación a la existencia de obligaciones contractuales a cargo de las entidades prestadoras de contar con un Reglamento de Reclamos propio, se ha procedido a la verificación del contenido de los contratos de concesión supervisados por el OSITRAN, a fin de determinar si existe obligación alguna de contar con reglamentos de reclamos propios, evidenciándose lo siguiente:

**Cuadro N° 4**  
**Disposición contenida en los contratos de concesión supervisados por el OSITRAN**  
**sobre la atención de reclamos de usuarios**

<b>ITUP RED VIAL</b>		
<b>Entidad Prestadora</b>	<b>Concesión</b>	<b>Disposición contractual</b>
Carretera Sierra Piura S. A.	Empalme 1B – Buenos Aires – Canchaque	<b>Clausula 8.8:</b> "8.8.- Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con las Normas Regulatorias vigentes para la atención de los reclamos de los Usuarios. En caso que las acciones realizadas por el CONCESIONARIO no satisfagan a los Usuarios, el caso será remitido al REGULADOR, para que resuelva conforme a la legislación de la materia."
IIRSA Norte S.A.	Carretera IIRSA Norte	<b>Clausula 8.8:</b> "8.8. Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con los procedimientos vigentes del REGULADOR para la atención de los reclamos de los Usuarios. En caso que las acciones realizadas por el CONCESIONARIO no satisfagan a los Usuarios, el caso será remitido al REGULADOR, para que resuelva conforme a la legislación en la materia."
Valle del Zaña S.A.	Nuevo Mocupe – Cayaltí – Oyotún	<b>Clausula 8.7:</b> "8.7.- Presentado un reclamo, el CONCESIONARIO deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 076- 2006-CD-OSITRAN, o norma posterior que lo modifique o sustituya, para la atención de los reclamos de los Usuarios."
COVISOL S.A.	Autopista del Sol – Tramo Vial: Trujillo – Sullana	<b>Clausula 8.8:</b> "8.8 Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO (entidad prestadora del servicio público) deberá pronunciarse en el plazo previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, <b>o en su propio Reglamento de Reclamos de ser el caso.</b> En caso el usuario no se encuentre conforme con la resolución del reclamo, podrá interponer los recursos administrativos que el ordenamiento legal prevé."
Concesionaria Vial Sierra Norte S.A.	Longitudinal de la Sierra – Tramo 2: Ciudad de Dios – Cajamarca – Chiple – Cajamarca – Trujillo – Dv. Chilete – Emp. PE-3N	<b>Clausula 8.8:</b> "8.8 Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO (entidad prestadora del servicio público) deberá pronunciarse en el plazo previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, <b>o en su propio Reglamento de Reclamos de ser el caso.</b> En caso el usuario no se encuentre conforme con la resolución del reclamo, podrá interponer los recursos administrativos que el ordenamiento legal prevé."
Autopistas del Norte S.A.C.	Red Vial N° 4: Pativilca – Santa – Trujillo y Puerto Salaverry	<b>Clausula 8.8:</b> "8.8. Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con las Normas Regulatorias vigentes para la atención de los reclamos de los Usuarios. En caso que las acciones realizadas por el CONCESIONARIO no satisfagan a los Usuarios, el caso será remitido al REGULADOR, para que resuelva conforme a las Leyes y Disposiciones Aplicables."

Red Vial 5 S.A.	Red Vial N° 5: Ancón – Huacho – Pativilca	<b>Clausula 8.5:</b> "8.5 (...) <i>Presentado el reclamo, la SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con los mecanismos procedimentales que establezca el SUPERVISOR para la atención de los reclamos de los Usuarios de las carreteras concesionadas.</i> "
Chancay Acos S.A.	Óvalo Chancay / Dv. Variante Pasamayo – Huaral – Acos	<b>Clausula 8.7:</b> "8.7.- <i>Presentado un reclamo, el CONCESIONARIO deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN, o norma posterior que lo modifique o sustituya, para la atención de los reclamos de los Usuarios.</i> "
DEVIANDES S.A.	IIRSA Centro – Tramo 2: Pte. Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco	<b>Clausula 8.8:</b> "8.8. <i>Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO (entidad prestadora del servicio público) deberá pronunciarse en el plazo previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, o en su propio Reglamento de Reclamos de ser el caso. En caso el usuario no se encuentre conforme con la resolución del reclamo, podrá interponer los recursos administrativos que el ordenamiento legal prevé.</i> "
COVIPERU S.A.	Red Vial N° 6: Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica	<b>Clausula 8.5:</b> "8.5.- <i>La SOCIEDAD CONCESIONARIA establecerá una Oficina de Atención de Reclamos en cada Unidad de Peaje, la que tendrá por finalidad atender todos los reclamos que presenten los Usuarios del Tramo. Presentado el reclamo, SOCIEDAD CONCESIONARIA deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con los mecanismos procedimentales que establezca el REGULADOR para la atención de los reclamos de los Usuarios de las carreteras concesionadas.</i> "
Carretera Andina del Sur S.A.	IIRSA Sur – Tramo 1: San Juan de Marcona – Urcos	<b>Clausula 8.8:</b> 8.8. <i>Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con las Normas Regulatorias vigentes para la atención de los reclamos de los Usuarios. En caso que las acciones realizadas por el CONCESIONARIO no satisfagan a los Usuarios, el caso será remitido al REGULADOR, para que resuelva conforme a la legislación en la materia.</i>
IIRSA SUR TRAMO 2 S.A.	IIRSA Sur – Tramo 2: Urcos – Inambari	<b>Clausula 8.8:</b> 8.8. <i>Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con las Normas Regulatorias vigentes para la atención de los reclamos de los Usuarios. En caso que las acciones realizadas por el CONCESIONARIO no satisfagan a los Usuarios, el caso será remitido al REGULADOR, para que resuelva conforme a la legislación en la materia.</i>
IIRSA SUR TRAMO 3 S.A.	IIRSA Sur – Tramo 3: Inambari – Iñapari	<b>Clausula 8.8:</b> 8.8. <i>Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con los procedimientos vigentes del REGULADOR para la atención de los reclamos de los Usuarios. En caso que las acciones realizadas por el CONCESIONARIO no satisfagan a los Usuarios, el caso será remitido al REGULADOR, para que resuelva conforme a la legislación en la materia.</i>
INTERSUR Concesiones S.A.	IIRSA Sur – Tramo 4: Inambari – Azángaro	<b>Clausula 8.8:</b> 8.8.- <i>Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con los procedimientos vigentes del REGULADOR para la atención de los reclamos de los Usuarios. En caso que las acciones realizadas por el CONCESIONARIO no satisfagan a los Usuarios, el caso será remitido al REGULADOR, para que resuelva conforme a la legislación en la materia.</i>
COVISUR S.A.	IIRSA Sur – Tramo 5: Matarani – Azángaro – Ilo	<b>Clausula 8.8:</b> 8.8. <i>Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO deberá pronunciarse dentro de los plazos y de conformidad con las Normas Regulatorias vigentes para la atención de los reclamos de los Usuarios. En caso que las acciones realizadas por el CONCESIONARIO no satisfagan a los Usuarios, el caso será remitido al REGULADOR, para que resuelva conforme a la legislación en la materia.</i>
COVINCA S.A.	Tramo Vial: Dv. Quilca – Dv. Arequipa (Repartición) – Dv. Matarani – Dv. Moquegua – Dv Ilo – Tacna – La Concordia	<b>Clausula 8.8:</b> 8.8. <i>Presentado el reclamo, el CONCESIONARIO (entidad prestadora del servicio público) deberá pronunciarse en el plazo previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, <u>o en su propio Reglamento de Reclamos de ser el caso.</u> En caso el usuario no se encuentre conforme con la resolución del reclamo, podrá interponer los recursos administrativos que el ordenamiento legal prevé.</i>

ITUP PORTUARIA		
Entidad Prestadora	Concesión	Disposición contractual
Salaverry Terminal Internacional S.A.	Terminal Portuario Multipropósito de Salaverry	<b>Clausula 8.7:</b> "El CONCESIONARIO establecerá un sistema de atención de reclamos en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN y demás disposiciones dictadas para tal efecto por el REGULADOR."
Terminal Internacional del Sur S.A. - TISUR	Terminal Portuario de Matarani	No existe precisión alguna respecto a la atención de reclamos a través de algún dispositivo normativo.
DP World Callao S.R.L.	Terminal de Contenedores Muelle Sur – Callao	<b>Clausula 8.7:</b> "El CONCESIONARIO establecerá un sistema de atención de reclamos en concordancia con las disposiciones dictadas por el REGULADOR para tal efecto."
Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A.	Terminal Portuario de Paita	<b>Clausula 8.7:</b> "El CONCESIONARIO establecerá un sistema de atención de reclamos en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de solución de reclamos y controversias y demás disposiciones dictadas para tal efecto por el REGULADOR."
Transportadora Callao S.A.	Terminal de Embarque de Concentrados de Minerales – Callao	<b>Cláusula 8.8:</b> "El CONCESIONARIO establecerá un sistema de atención de reclamos en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de solución de Reclamos y Controversias y demás disposiciones dictadas para tal efecto por el REGULADOR. (...)" <b>Cláusula 8.9:</b> "El CONCESIONARIO deberá observar lo dispuesto en el Reglamento de solución de reclamos y controversias, las disposiciones dictadas por el REGULADOR y la legislación vigente sobre la materia. (...)"
APM Terminals Callao S.A.	Terminal Multipropósito Muelle Norte – Callao	<b>Clausula 8.7:</b> "La SOCIEDAD CONCESIONARIA establecerá un sistema de atención de reclamos en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de solución de Reclamos y Controversias y demás disposiciones dictadas para tal efecto por el REGULADOR."
Consortio Paracas S.A.	Terminal Portuario General San Martín – Paracas, Pisco	<b>Clausula 8.7:</b> "El CONCESIONARIO establecerá un sistema de atención de reclamos en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de atención de Reclamos y solución de Controversias de OSITRAN, y demás disposiciones dictadas para tal efecto por el REGULADOR. (...)"
Concesionaria Puerto Amazonas S.A.	Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma	<b>Clausula 8.7:</b> "El CONCESIONARIO establecerá un sistema de atención de reclamos en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Solución de Reclamos y Controversias y demás disposiciones dictadas para tal efecto por el REGULADOR."
Logística Peruana del Oriente S.A.	Terminal Portuario de Pucallpa	No existe contrato de concesión
Empresa Nacional de Puertos S.A. - ENAPU	Siete (07) Terminales Portuarios: (i) De atraque directo (Ilo y Muelle Perú – Arica), (ii) Fluviales (Iquitos, Yurimaguas y Puerto Maldonado) y (iii) De lancheonaje (Supe y Huacho).	No existe contrato de concesión
ITUP AEROPORTUARIA		
Entidad Prestadora	Concesión	Disposición contractual
Lima Airport Partners S.R.L.	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	De la revisión del contrato de concesión, no se advierte obligación alguna referida a contar con un reglamento de atención de reclamos o mención respecto de la atención de reclamos de usuarios.
Aeropuertos del Perú S.A.	Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia	De la revisión del contrato de concesión, no se advierte obligación alguna referida a contar con un reglamento de atención de reclamos o mención respecto de la atención de reclamos de usuarios.
Aeropuertos Andinos del Perú S.A.	Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia	De la revisión del contrato de concesión, no se advierte obligación alguna referida a contar con un reglamento de atención de reclamos o mención respecto de la atención de reclamos de usuarios.

Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. – CORPAC	30 aeropuertos y aeródromos que registran movimientos comerciales, militares y vuelos no regulares, a nivel nacional, incluido el Aeropuerto Internacional Teniente Alejandro Velasco Astete, ubicado en la región Cusco.	No existe contrato de concesión
ITUP FERROVIARIA		
Entidad Prestadora	Concesión	Disposición contractual
Ferrovías Central Andina S.A.	Ferrocarril del Centro	El Contrato de Concesión no ha establecido una obligación específica de contar con un Reglamento propio de Atención de Reclamos. Sin embargo, si se encuentra sujeto al cumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicables. Siendo una de éstas, las disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificatorias.  Cabe indicar que, se ha definido a las Leyes Aplicables como <i>“cualquier ley, reglamento, decreto, norma, resolución, decisión, orden y/o disposición emitida por una Autoridad Gubernamental.”</i>
Ferrocarril Trasandino S.A.	Ferrocarril del Sur y Sur Oriente	El Contrato de Concesión no ha establecido una obligación específica de contar con un Reglamento propio de Atención de Reclamos. Sin embargo, si se encuentra sujeto al cumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicables. Siendo una de éstas, las disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificatorias.  Cabe indicar que, se ha definido a las Leyes Aplicables como <i>“cualquier ley, reglamento, decreto, norma, resolución, decisión, orden y/o disposición emitida por una Autoridad Gubernamental.”</i>
Tren Urbano de Lima S.A.	Línea 1 del Metro de Lima y Callao	El Contrato de Concesión no ha establecido una obligación específica de contar con un Reglamento propio de Atención de Reclamos. Sin embargo, si se encuentra sujeto al cumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicables. Siendo una de éstas, las disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificatorias.  Cabe indicar que, se ha definido a las Leyes y Disposiciones Aplicables como <i>“el conjunto de disposiciones legales peruanas de carácter general que regulan el Contrato y sus efectos. Incluyen la Constitución Política del Perú, las normas con rango de ley, los reglamentos, directivas y resoluciones, que pueda dictar cualquier Autoridad Gubernamental competente.”</i>
Metro de Lima Línea 2 S.A.	Línea 2 del Metro de Lima y Callao	El Contrato de Concesión no ha establecido una obligación específica de contar con un Reglamento propio de Atención de Reclamos. Sin embargo, si se encuentra sujeto al cumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicables. Siendo una de éstas, las disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificatorias.

44. Del cuadro anterior, es posible advertir que solo en tres (3) contratos de la Red Vial: Autopista del Sol (COVISOL S.A.), Longitudinal de la Sierra – Tramo 2 (CONSIERRA S.A.), y el Tramo Vial: Dv. Quilca – Dv. Arequipa (Repartición) – Dv. Matarani – Dv. Moquegua – Dv Ilo – Tacna – La Concordia (COVINCA S.A.), se hace mención de la existencia de un reglamento de reclamos propio de la entidad prestadora.
45. No obstante, dicha mención al reglamento de reclamos de la entidad prestadora resulta supletoria, en tanto la disposición contractual prevé en dichos contratos que la entidad prestadora deberá pronunciarse respecto del reclamo en el plazo previsto en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, y solo de ser el caso, en su propio reglamento de reclamos, por lo que queda clara la obligación de atender los reclamos de sus usuarios a través del dispositivo normativo general emitido por este Organismo Regulador.
46. Finalmente, en lo que respecta a los contratos de concesión restantes, las disposiciones contractuales prevén que las entidades prestadoras atiendan los reclamos a través del Reglamento de Reclamos del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya, con la excepción de los contratos de la ITUP aeroportuaria, en cuyo contenido no existe mención alguna a la atención de reclamos de usuarios.

47. Bajo esa premisa, es posible advertir que los contratos de concesión supervisados por el OSITRAN no establecen disposición alguna de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades prestadoras respecto a contar con un reglamento de reclamos propio, por lo que dicha exigencia solo se encuentra contenida en el artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
48. Es así que, a la fecha y en virtud de lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento en mención, es posible advertir la existencia de múltiples reglamentos propios que deben ser aprobados a las entidades prestadoras para la regulación de sus procedimientos de reclamo, los cuales reiteran las reglas procedimentales ya previstas en la norma del OSITRAN, generando así una duplicidad de dispositivos normativos y la activación de trámites de aprobación a cargo del OSITRAN ante la presentación de una propuesta inicial y/o de modificación de un reglamento de reclamos por parte de las entidades prestadoras.
49. Aunado a ello, la existencia de duplicidad de dispositivos normativos podría generar confusión en los usuarios respecto de qué documento normativo resulta aplicable para la atención y resolución de su reclamo en función de la infraestructura de transporte de uso público que utilicen; más aún cuando -conforme a lo detallado en el Cuadro N° 2 del presente Informe- los procedimientos contenidos en los reglamentos de reclamos propios de las entidades prestadoras se encuentran establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
50. Adicionalmente, resulta oportuno precisar que la propuesta expuesta en el presente acápite concuerda con lo previsto en el numeral 1.13 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el cual prevé que los procedimientos administrativos deben sustentarse en el principio de simplicidad, lo que implica que los trámites establecidos por la autoridad administrativa deben ser sencillos, eliminando toda complejidad innecesaria; siendo que toda simplificación de trámites administrativos permite reducir costos de tiempo y de dinero en los que podrían incurrir los administrados.
51. En ese sentido, esta Gerencia propone la eliminación de la disposición contenida en el artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, relacionada con la obligación de las entidades prestadoras de contar con un reglamento de reclamos propio, manteniéndose de esa forma el Reglamento de Reclamos del OSITRAN como el único documento normativo que regirá la atención de reclamos de usuarios.
52. De forma concordante con dicha propuesta, esta Gerencia plantea suprimir las disposiciones contenidas en la Tercera, Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, al encontrarse relacionadas con la obligación de que las entidades prestadoras cuenten con reglamentos de reclamo propios, conforme a lo previsto en el artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
53. Bajo esa misma línea, esta Gerencia propone eliminar también la referencia efectuada al reglamento de reclamos propio de las entidades prestadoras en el primer, segundo y tercer párrafo del artículo 34 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
54. Así también, y a fin de mantener una adecuada concordancia entre la obligatoriedad de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN y la tipificación de las infracciones en las que pueden incurrir las entidades prestadoras, esta Gerencia propone eliminar el numeral 61.4 del artículo 61 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN (en adelante, RIIS), así como modificar el numeral 63.2 del artículo 63 del citado RIIS, al encontrarse de la misma forma relacionado con la obligación de que las entidades prestadoras cuenten con reglamentos de atención de reclamos propios.
55. Adicionalmente, y a efectos de guardar una adecuada correlación entre las obligaciones a cargo de las entidades prestadoras previstas en los dispositivos normativos de alcance general emitidos por el OSITRAN, se propone eliminar el literal d) del artículo 15 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Usuarios), al encontrarse igualmente relacionado a la obligación de las entidades prestadoras de publicar en sus páginas web, los reglamentos de atención de reclamos propios aprobados por el OSITRAN.

56. Siendo así, la propuesta de modificación normativa comprendería:

- (i) La derogación de la obligación contenida en el artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, así como de la Tercera, Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del citado Reglamento.
- (ii) La derogación del numeral 61.4 del artículo 61 del RIIS.
- (iii) La modificación del artículo 34 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, según los siguientes términos:

**“Artículo 34.- Procedimiento ante la entidad prestadora**

*El trámite del procedimiento de reclamos se rige por lo dispuesto en este Reglamento. En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente”.*

- (iv) La modificación del numeral 63.2 del artículo 63 del RIIS, según los siguientes términos:

**“Artículo 63.- Incumplimientos de los acuerdos establecidos en las actas de conciliación o las disposiciones de las resoluciones**

(...)

*“63.2 La entidad prestadora que no cumpla con lo establecido en la resolución emitida por su propio órgano resolutorio respecto del procedimiento de reclamo del Usuario, en el plazo o condiciones establecidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, en el Contrato de Concesión, en la Disposición, en la regulación del OSITRAN o en la Normativa Aplicable, incurrirá en infracción grave”.*

- (v) La modificación del literal d) del artículo 15 del Reglamento de Usuarios, según los siguientes términos:

**“Artículo 15.- Información a ser publicada en la web de las entidades prestadoras**

(...)

*d. El presente Reglamento, el REMA y su propio Reglamento de Acceso y el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.”*

57. Finalmente, resulta oportuno señalar que la propuesta de modificación normativa resulta necesaria a efectos de establecer de forma clara un único dispositivo normativo que rija la atención de los reclamos de usuarios, evitando la duplicidad de dispositivos normativos existentes a la fecha, en aras de la salvaguarda del principio de simplicidad contemplado en el TUO de la LPAG, el cual implica que el trámite establecido para la atención y solución de reclamos sea sencillo y sin complejidades innecesarias.

➤ **Notificación de los actos administrativos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo (Artículos 28 y 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN).**

58. El artículo 28 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN dispone lo siguiente respecto del cómputo de plazos aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios:

**“Artículo 28.- Plazos**

*Los plazos se computan conforme a lo dispuesto en el artículo 133 de la LPAG.*

*A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el artículo 135 de la LPAG.”*

59. Por su parte, con relación a la notificación de los actos administrativos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo, el artículo 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN ha establecido lo siguiente:

**“Artículo 29.- Notificaciones**

*La notificación se efectuará en el domicilio procesal que las partes hubieren señalado por escrito durante el procedimiento mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios. En caso que por cualquier*



*motivo no se hubiere podido entregar la notificación, el notificador dejará constancia de este hecho y señalará la fecha y hora de una segunda visita, oportunidad en que se entregará la notificación personalmente o bajo la puerta, dejándose constancia de ello; de la descripción del inmueble, y los datos del notificador.*

*Las notificaciones también podrán efectuarse **mediante correo electrónico**, a solicitud del interesado, siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito. Las notificaciones así realizadas, deberán permitir la fijación de la constancia de recepción correspondiente en soporte físico, a fin de que se incorpore en el expediente.*

*Cuando resulte pertinente, en aquellos aspectos no regulados expresamente en el presente Reglamento, se aplica lo establecido en el Capítulo III del Título I de la LPAG.”*

60. Del análisis efectuado al citado artículo, se observa lo siguiente:

- El Reglamento de Reclamos del OSITRAN no establece de forma expresa el plazo dentro del cual debe efectuarse la notificación de las resoluciones emitidas en el marco de un procedimiento de reclamo.
- El citado Reglamento reconoce la posibilidad de efectuar notificaciones personales y mediante correo electrónico como formas de realización de dicho acto procedimental, indicándose que, en aquellos aspectos no regulados expresamente, se aplicará lo establecido en el TUO de la LPAG.

61. Ahora bien, el TUO de la LPAG dispone en su artículo 24 de forma expresa que toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique, entendiéndose estos como días hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 144 del citado dispositivo normativo.

62. En esa línea, se advierte que el TUO de la LPAG sí ha establecido un plazo expreso que debe ser observado al momento de efectuar las notificaciones de un acto administrativo, entre los que se encuentran los pronunciamientos emitidos por las entidades prestadoras y el OSITRAN, aspecto que no se encuentra expresamente previsto en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

63. Cabe precisar que, con relación a los citados reglamentos de las entidades prestadoras, de la evaluación efectuada por esta Gerencia se advierte que éstos contienen disposiciones disímiles en lo referido a las modalidades de notificación que deben ser observadas para comunicar al usuario reclamante los pronunciamientos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo, detallándose en el siguiente cuadro -a modo de ejemplo- algunas de las principales diferencias identificadas en tres (3) reglamentos de reclamos de entidades prestadoras, los cuales se presentan a continuación:

**Cuadro N° 5**

**Comparativo de reglamentos de reclamos de las entidades prestadoras, en lo que respecta a las modalidades de notificación**

<b>Reglamento de Reclamos de Red Vial 5 S.A. aprobado por Resolución N° 071-2011-CD-OSITRAN</b>	<b>Reglamento de Reclamos de Tren Urbano de Lima S.A. aprobado por Resolución N° 030-2018-CD-OSITRAN</b>	<b>Reglamento de Reclamos de Intersur Concesiones S.A. aprobado por Resolución N° 0016-2022-CD-OSITRAN</b>
Regulación inexistente respecto de las modalidades de notificación a ser observadas por la entidad prestadoras	<p><b>“VII.3 Notificaciones</b></p> <p><i>Toda notificación deberá practicarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión de la resolución, en las modalidades que se indican a continuación:</i></p> <p><b>a) Personal:</b> <i>La notificación podrá realizarse en el domicilio procesal que el Usuario señale durante el ingreso del Reclamo y que garantice la recepción de la misma.</i></p>	<p><b>“Artículo 16°.- NOTIFICACIONES</b></p> <p><i>Toda notificación deberá practicarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión de la resolución, en las modalidades que se indican a continuación:</i></p>

	<p><i>En la notificación personal, se deberá entregar copia del acto notificado, señalando la fecha y hora de su realización, así como el nombre y firma de la persona que recibió la notificación. Si dicha persona se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar esta situación en el acta de notificación correspondiente, dejándose constancia de la características del lugar donde se notifica.</i></p> <p><i>En caso de no encontrar al Usuario u otra persona en el domicilio indicado por este, el notificador dejará constancia de ello en el acta de notificación y colocará un aviso indicando la nueva fecha en la que se realizará la notificación. Si en la nueva fecha, tampoco pudiera entregarse directamente la notificación, ésta se dejará bala puerta un acta conjuntamente con la notificación.</i></p> <p><b>b) Correo electrónico:</b> Las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico a solicitud del interesado siempre que la dirección esté claramente identificada y dicho pedido haya sido aceptado por el Usuario de manera escrita.</p> <p><b>c) Vía telefónica:</b> La notificación por vía telefónica se realizará a solicitud expresa de usuario en el número telefónico que haya sido autorizado por el mismo, para lo cual el usuario deberá suscribir el formato de autorización que tendrá la condición de declaración jurada.”</p>	<p><b>a) Personal:</b> La notificación personal se efectuará en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo o en el que éste indique durante el trámite del procedimiento. En dicho acto se entregará copia del documento a notificar, señalando la fecha y hora de su realización, así como el nombre y firma de la persona que recibe la notificación.</p> <p><i>La notificación personal, se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, y de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, el acto podrá efectuarse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario.</i></p> <p><i>En el caso de no encontrar al usuario reclamante u otra persona en el domicilio señalado, 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 durante la segunda visita tampoco pudiera entregar directamente la notificación, se procederá con la notificación debajo de la puerta, dejando constancia de ello en un acta.</i></p> <p><b>b) Correo electrónico:</b> El usuario podrá solicitar que la notificación de los actos administrativos referidos a su reclamo se realice a la cuenta de correo electrónico que éste indique al momento de la presentación del reclamo. En este caso, se deberá contar con la autorización expresa del usuario acerca de esta modalidad de notificación. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario se entiende válidamente efectuada cuando se reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida.</p> <p><b>c) Por Publicación</b> en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley, en los supuestos establecidos en el artículo 23° del TUO de la LPAG.”</p>
--	---	---

64. En ese sentido, se identifica que, a la fecha, las entidades prestadoras vienen empleando diferentes modalidades de notificación previstas en sus reglamentos de reclamos propios, no existiendo uniformidad en la aplicación de dichas modalidades, máxime si en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN únicamente se efectúa una remisión genérica al TUO de la LPAG en dicho extremo.
65. Es importante señalar adicionalmente que en el año 2019 se modificó el artículo 20 del TUO de la LPAG que regula las modalidades de notificación de los actos administrativos emitidos en el marco de un procedimiento administrativo, el cual se encuentra vigente y es de obligatorio cumplimiento para las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa<sup>6</sup>, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.
66. Bajo esa premisa, las entidades prestadoras se encuentran obligadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en el referido TUO de la LPAG, debiendo haber implementado las modalidades de notificación y sus formalidades respectivas reguladas en el artículo 20 del TUO de la LPAG para una notificación válida de sus pronunciamientos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo.
67. Adicionalmente, cabe señalar que, actualmente, el TUO de la LPAG ha reconocido inclusive la existencia de diversas alternativas de notificación, a través del empleo de recursos tecnológicos que permiten el traslado de información y documentación en tiempo real, posibilitando incluso la obtención de constancias digitales o mediante elementos telemáticos de identificación y recepción documental, alternativas tecnológicas que -de igual forma- no se encuentran expresamente establecidas en Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
68. En ese sentido, esta Gerencia considera necesario proponer la modificación del artículo 28 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, a efectos de incorporar la referencia correcta a los actuales artículos 144 y 146 del TUO de la LPAG, referidos al cómputo de plazo y al término de la distancia, según los siguientes términos:

***“Artículo 28.- Cómputo de plazos y término de la distancia***

*El inicio del cómputo de plazos se realiza conforme a lo dispuesto en el artículo 144 del Texto Único Ordenado de la LPAG.*

*En los casos que corresponda, se aplicará el término de la distancia previsto en el artículo 146 del Texto Único Ordenado de la LPAG a los plazos establecidos en el presente Reglamento.”*

69. Asimismo, esta Gerencia considera necesario proponer la modificación del artículo 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, a efectos de incorporar de manera expresa el plazo en el cual se deben realizar las notificaciones y las modalidades a ser empleadas en dicho acto, a fin de llevar a cabo la notificación de los pronunciamientos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo en concordancia con lo previsto en el TUO de la LPAG, según los siguientes términos:

***“Artículo 29.- Notificaciones***

*Toda notificación debe realizarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión del acto administrativo. La notificación debe efectuarse a través las siguientes modalidades:*

- a) Notificación personal:** *La notificación personal se efectúa en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo o en el que éste indique durante el trámite del procedimiento. Durante la notificación se entrega copia del acto administrativo, dejándose constancia de la fecha y hora de entrega en el acta de notificación respectiva, así como de los nombres y apellidos, número de documento legal de identificación y firma de la persona que recibe la notificación.*

*La notificación personal se realiza con la persona a ser notificada o con su representante legal y, de no hallarse presente cualquiera de los dos en dicho acto, la notificación podrá efectuarse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de sus nombres y apellidos, número de documento legal de identificación y su relación con el usuario en el acta de notificación.*

---

<sup>6</sup> Según el numeral 8 del artículo I del Título Preliminar del citado TUO de la LPAG.

*En caso no se encontrase el usuario u otra persona en el domicilio señalado, el notificador debe dejar un aviso en dicho domicilio indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará una segunda visita para realizar la notificación. Adicionalmente, el aviso debe indicar el número telefónico al cual el usuario se puede comunicar, en caso lo considere, para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación.*

*Si no fuera posible realizar la notificación personal durante una segunda visita, y dentro del plazo establecido en el presente artículo, se debe proceder con la notificación debajo de la puerta, dejando constancia de ello en un acta, la cual debe consignar la fecha y hora de su realización, así como las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación.*

*En todos los casos, el notificador debe indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma.*

- b) Notificación por correo electrónico:** *El usuario podrá solicitar que la notificación del acto administrativo referido a su reclamo o recurso se realice a la cuenta de correo electrónico que éste indique al momento de la presentación del reclamo o durante su trámite, siempre que este haya dado su autorización expresa para ello.*

*La notificación remitida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.*

*La notificación por correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida. En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a efectuar la notificación personal conforme al literal a) del presente artículo.*

*Para la notificación por correo electrónico, el órgano resolutorio, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia. La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al usuario una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos u otras actuaciones emitidas en el marco del procedimiento de reclamo, siempre que cuente con la autorización del usuario.*

*La notificación de los actos administrativos emitidos por el OSITRAN a través de su casilla electrónica se sujeta a lo establecido en la normativa aprobada para tal efecto.*

*En aquellos aspectos no regulados expresamente en el presente artículo, se aplica lo establecido en el Capítulo III del Título I del Texto Único Ordenado de la LPAG.”*

70. En ese sentido, la modificación propuesta permitirá adecuar las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN al TUO de la LPAG, cautelando el derecho de los usuarios a ser debidamente notificados dentro del plazo respectivo, y garantizando el correcto diligenciamiento de los actos administrativos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo.

➤ **Sobre las reglas aplicables a la subsanación de reclamos (Artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

71. El artículo 37 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN prevé la existencia de requisitos que deben ser presentados por los usuarios, a efectos de que las entidades prestadoras procedan a otorgarle el trámite respectivo al reclamo presentado.

72. Asimismo, el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece disposiciones aplicables a la verificación del cumplimiento de los requisitos formales para la tramitación de reclamos, así como a la subsanación de observaciones ante la falta de cumplimiento de requisitos por parte de los usuarios reclamantes, conforme al siguiente detalle:

**“Artículo 38.- Recepción de reclamos, subsanación de errores u omisiones y su admisión a trámite**

*Hecha la verificación formal del cumplimiento de los requisitos del artículo anterior, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, derivará el reclamo al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.*

*En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante lo acotado, la Entidad Prestadora, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido.*

*El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos días (2) 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 instancia encargada de la resolución del trámite dentro de los dos (2) días siguientes.*

*El plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de recepción del reclamo por dicha instancia.”*

73. Siendo así, dicho artículo establece que, ante la falta de presentación de algún requisito formal exigido por el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, la entidad prestadora otorgará un plazo de dos (2) días hábiles al usuario para que éste subsane dicha inobservancia a efectos de poder admitir a trámite su reclamo, previéndose en su último párrafo que, en caso el usuario subsane dicho error u omisión dentro de los dos (2) días hábiles otorgados, el plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de recepción por parte de la instancia encargada de resolver el mismo.
74. Sobre el particular, resulta oportuno señalar que el artículo 136 del TUO de la LPAG ha regulado las reglas a ser aplicadas en aquellos casos en los cuales existan observaciones a la documentación presentada por el administrado, habiéndose establecido lo siguiente:

**“Artículo 136.- Observaciones a documentación presentada**

*136.1 Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en la presente Ley, que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, la unidad de recepción al momento de su presentación **realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio**, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.*

*136.2 La observación debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conservará el administrado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada su petición.*

*136.3 Mientras esté pendiente la subsanación, son aplicables las siguientes reglas:*

*136.3.1 **No procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni para la presentación de la solicitud o el recurso.***

*136.3.2 No procede la aprobación automática del procedimiento administrativo, de ser el caso.*

*136.3.3 La unidad no cursa la solicitud o el formulario a la dependencia competente para sus actuaciones en el procedimiento.*

*136.4 Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apersona a reclamarles, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado.*

(...)

*136.6 En caso de procedimientos administrativos que se inicien a través de medio electrónico, que no acompañen los recaudos correspondientes o adolezcan de otro defecto u omisión formal previstos en el TUPA que no puedan ser subsanados de oficio, la autoridad competente requiere la subsanación por el mismo medio, en un solo acto y por única vez en el plazo máximo de dos (2) días hábiles.*

*Corresponde al administrado presentar la información para subsanar el defecto u omisión en un plazo máximo de dos (2) días hábiles siguientes de efectuado el requerimiento de la autoridad competente. Mientras esté pendiente dicha subsanación son aplicables las reglas establecidas en*

los numerales 136.3.1 y 136.3.2. De no subsanarse oportunamente lo requerido resulta de aplicación lo dispuesto en el numeral 136.4.”

(El subrayado es agregado)

75. Por su parte, el numeral 142.1 del artículo 142 del TUO de la LPAG establece que los plazos para la emisión de pronunciamientos enmarcados en un procedimiento administrativo -como el de reclamo- se contabilizan a partir del día siguiente de presentada la respectiva solicitud, salvo en los casos en los que se haya advertido alguna observación vinculada con el incumplimiento de requisitos formales, previéndose que, en dicho caso, el plazo para emitir pronunciamiento se contabilizará desde que se haya efectuado la subsanación correspondiente, conforme se aprecia a continuación:

**“Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos**

*142.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.”*

(El subrayado es agregado)

76. En ese sentido, el TUO de la LPAG ha previsto de forma expresa que, ante la ocurrencia de observaciones a la documentación presentada en el marco de un procedimiento administrativo - como el de reclamo- se aplicarán entre otras, las siguientes reglas:

- (i) El usuario cuenta con un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar el defecto u omisión identificado y comunicado por la autoridad administrativa.
- (ii) Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni este será remitido a la instancia encargada de su resolución.
- (iii) Asimismo, una vez realizada la subsanación debidamente y siempre que esta se realice dentro del plazo otorgado al reclamante, los plazos para la emisión de pronunciamiento de las entidades prestadoras se contabilizarán a partir del día siguiente de la fecha en la que el administrado haya cumplido con subsanar las observaciones.

77. Por tal motivo, esta Gerencia propone la modificación del artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, a fin de precisar las reglas aplicables a la subsanación de observaciones efectuadas a los reclamos, según los siguientes términos:

**“Artículo 38.- Recepción de reclamos y subsanación de requisitos formales**

*Efectuada la verificación del cumplimiento de los requisitos del artículo 37, la entidad prestadora recibe el reclamo, registra la fecha y hora de su recepción y le asigna un número de trámite.*

*En caso el reclamo no cumpla con alguno de los requisitos previstos en el artículo 37, y siempre que dicho incumplimiento no pueda ser subsanado de oficio, la entidad prestadora solicita al usuario la subsanación del requisito incumplido, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo.*

*El usuario debe subsanar el defecto u omisión en el plazo de dos días (2) hábiles, contados desde que le fue comunicado el incumplimiento de alguno de los requisitos previstos en el artículo 37. Mientras esté pendiente la subsanación se suspende el cómputo de plazos.*

*Una vez subsanado el defecto u omisión, y siempre que se realice dentro del plazo otorgado al usuario, el cómputo del plazo para la emisión de pronunciamiento por parte de la entidad prestadora se contabiliza a partir del día siguiente de presentada la subsanación.*

*En caso el usuario no cumpliera con subsanar la observación dentro del plazo otorgado, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndosele, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.”*

78. Finalmente, la modificación normativa propuesta resulta necesaria a efectos de adecuar de forma oportuna las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN a las reglas establecidas en el TUO de la LPAG para la subsanación documental, a fin de garantizar el derecho de los usuarios a obtener un pronunciamiento oportuno dentro de los plazos dispuestos por la normativa vigente.

➤ **Sobre el inicio del cómputo de plazo para la resolución de reclamos (Artículo 41 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

79. El artículo 41 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN señala que los reclamos de usuarios deben ser resueltos por la entidad prestadora en un plazo máximo de quince (15) días, y que dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada, en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos, conforme se indica a continuación:

**“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 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.”*

*En cualquier caso, el plazo resolutorio deberá limitarse a lo estrictamente indispensable, dentro de los límites fijados en este artículo, teniendo en cuenta, en particular, los principios de celeridad e informalismo de la LPAG. La Entidad Prestadora podrá disponer plazos resolutivos menores.*

*La Resolución deberá 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 24 de la LPAG.*

*Transcurrido el plazo resolutorio sin que la entidad hubiera emitido su pronunciamiento, se aplicará el silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes”.*

(...)

(Énfasis añadido)

80. Como se puede apreciar, el citado artículo no precisa de forma clara y expresa desde cuándo se entenderá el inicio del cómputo de los plazos antes señalados, a efectos de que las entidades prestadoras resuelvan los reclamos presentados por los usuarios en primera instancia administrativa.

81. Con relación a ello, resulta oportuno recalcar que, respecto de la obligatoriedad de los plazos para la emisión de pronunciamientos en el marco de procedimientos administrativos, el artículo 142 del TUO de la LPAG establece lo siguiente:

**“Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos**

*142.1. Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.*

(...)

(Énfasis añadido)

82. Adicionalmente, el artículo 145 del TUO de la LPAG prevé que toda mención a “días” dentro de un procedimiento administrativo, se entenderá como días hábiles, conforme al siguiente detalle:

**“Artículo 145.- Transcurso del plazo**

145.1. **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.

145.2. *Cuando el último día del plazo o la fecha determinada es inhábil o por cualquier otra circunstancia la atención al público ese día no funcione durante el horario normal, son entendidos prorrogados al primer día hábil siguiente”.*

(...)

(Énfasis añadido)

83. En ese contexto, esta Gerencia considera oportuno proponer la modificación del artículo 41 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, con la finalidad de dotar de mayor claridad a las disposiciones de dicha norma en lo referente al inicio del cómputo del plazo para la resolución de los reclamos de usuarios, de acuerdo a lo establecido en el TUO de la LPAG, según los siguientes términos:

**“Artículo 41.- Plazo de resolución de los reclamos**

*La entidad prestadora resuelve 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 y Atención de Reclamos del OSITRAN. En los demás casos, los reclamos deben ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo. No obstante, en aquellos reclamos que sean considerados complejos, dicho plazo podrá extenderse mediante decisión motivada hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo.*

*La resolución de primera instancia debe indicar los recursos impugnatorios que los usuarios pueden interponer contra esta, el órgano ante el cual deben interponerse y el plazo para su presentación.*

*Si transcurrido el plazo para resolver el reclamo, la entidad prestadora no hubiera emitido pronunciamiento, se aplica el silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución de su pretensión ante las instancias correspondientes.*

*La entidad prestadora es responsable de supervisar el cumplimiento de su resolución.*

*El incumplimiento del presente artículo será sancionado conforme con el RIIS.”*

84. Finalmente, la propuesta de modificación permitirá adecuar de forma oportuna las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN a las reglas establecidas en el TUO de la LPAG respecto del inicio del cómputo de plazos previsto para la emisión de resoluciones de primera instancia administrativa, dotando de mayor claridad al trámite a ser otorgado a los reclamos de los usuarios.

➤ **Sobre el plazo para la resolución de recursos de reconsideración (Artículo 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

85. El artículo 56 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>7</sup> establece que los recursos de reconsideración deberán ser resueltos dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.

86. No obstante, resulta necesario precisar que mediante Ley N° 31603, publicada el 5 de noviembre de 2022 en el diario oficial “El Peruano”, se modificó el artículo 207<sup>8</sup> de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), a fin de reducir el plazo para resolver el recurso de reconsideración, estableciéndose en su artículo único, lo siguiente:

<sup>7</sup> **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias**

**“Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo.** *La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.  
(...)”.*

<sup>8</sup> Que se corresponde con el artículo 218 del TUO de la LPAG.



**“Artículo 207. Recursos administrativos**

207.1 Los recursos administrativos son:

- a) Recurso de reconsideración
- b) Recurso de apelación

*Solo en caso de que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.*

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días, **con excepción del recurso de reconsideración que se resuelve en el plazo de quince (15) días**”.

87. Posteriormente, mediante Decreto Legislativo N° 1633 publicado el 30 de agosto de 2024 en el diario oficial “El Peruano”, se modificó el numeral 207.2 del citado artículo 207 de la LPAG, según los siguientes términos:

**“Artículo 207.- Recursos administrativos**

(...)

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deben resolverse en el plazo de treinta (30) días, con excepción del recurso de reconsideración que se resuelve en el plazo de quince (15) días. **Excepcionalmente, en los procedimientos administrativos de instancia única de competencia de los consejos directivos de los organismos reguladores, el recurso de reconsideración se resuelve en el plazo de treinta (30) días.**”

88. Bajo ese contexto, resulta evidente que, a la fecha, la LPAG ha establecido que el plazo máximo de resolución de un recurso de reconsideración<sup>9</sup> será de quince (15) días hábiles, norma que resulta de aplicación general para la resolución de los procedimientos administrativos a cargo de las entidades que ejercen función administrativa, entre las que se encuentran las entidades prestadoras.
89. Siendo así, se advierte una falta de adecuación por parte del Reglamento de Reclamos del OSITRAN al plazo previsto en la modificación del artículo 207 de la LPAG para resolver los recursos de reconsideración.
90. En esa línea, esta Gerencia considera necesario proponer la modificación del artículo 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, en lo referente al plazo dispuesto para la resolución de los recursos de reconsideración, estableciéndose que el plazo de resolución de dichos recursos sea de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibido el recurso, conforme a lo previsto en el artículo 207 de la LPAG, según los siguientes términos:

**“Artículo 56.- Plazo de resolución de la reconsideración**

*La reconsideración debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibido dicho recurso por parte de la entidad prestadora.*

*En caso que la entidad prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplica el silencio administrativo positivo.*

*En caso que el Cuerpo Colegiado Ordinario omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplica el silencio administrativo negativo y, en consecuencia, el impugnante puede interponer un recurso de apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.”*

91. Finalmente, la propuesta de modificación permitirá adecuar las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN al plazo expresamente previsto en el artículo 207 de la LPAG para la resolución de los recursos de reconsideración.

### **3.3 Necesidad de efectuar o no un Análisis de Impacto Regulatorio - RIA**

92. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2017-CD-OSITRAN, se aprobó el Manual de Análisis de Impacto Regulatorio del OSITRAN (en adelante, Manual RIA), el cual es una herramienta que busca lograr el mejor diseño regulatorio ante un problema de política pública. Así, según lo establece el propio Manual, el proceso convierte la adopción de regulaciones en un mecanismo

<sup>9</sup> En los casos en los que dicho recurso no se enmarque en algún procedimiento administrativo de instancia única de competencia de los consejos directivos de los organismos reguladores.

analítico, sistematizado y transparente que facilita la toma de decisiones objetivas de las autoridades.

93. Cabe señalar que la adopción del Análisis de Impacto Regulatorio (en adelante, RIA) por parte de este Organismo Regulatorio tiene por finalidad contribuir de manera eficiente en la toma de decisiones de política regulatoria dirigida a regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los Contratos de Concesión, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios.
94. Asimismo, el Manual del RIA establece que el supuesto para elaborar dicho análisis es la modificación, adición o eliminación de algún elemento contenido en alguno de los reglamentos emitidos por el OSITRAN, o la emisión de un nuevo reglamento. Cabe resaltar que, entre otros, los componentes esenciales del RIA incluyen la identificación del problema, los objetivos de la política pública y las alternativas de regulación.
95. Posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, se aprobó el Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante (en adelante, Reglamento RIA). Dicho Reglamento resulta de aplicación supletoria a lo previsto en el Manual de Análisis de Impacto Regulatorio del OSITRAN, de conformidad con lo dispuesto en la Séptima Disposición Complementaria Final del referido Reglamento.
96. Siendo que el artículo 3 del Reglamento RIA define al análisis de impacto regulatorio como aquel *“proceso que permite el análisis previo, sistemático e integral para identificar, evaluar y medir los probables resultados, beneficios y costos de distintas alternativas de solución (regulatorias y no regulatorias) de un problema público, considerando la identificación y el análisis de riesgos, con el fin de adoptar la mejor alternativa de intervención en base a evidencia (...).”*
97. En ese sentido, de conformidad con lo previsto tanto en el Manual RIA como en el Reglamento RIA, la aplicación de dicho análisis en el marco de un proceso de modificación normativa requiere la identificación de un problema público, el cual demande la actuación de la entidad pública, a fin de que, durante el desarrollo de dicha evaluación, analice la adopción de posibles alternativas de intervención y se proceda a la elección de la alternativa más conveniente.
98. Bajo esa premisa, la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN no se origina en la existencia de algún problema público que haya sido advertido por esta Gerencia; por el contrario, involucra:
  - (i) La simplificación administrativa a través de la reducción de la duplicidad de disposiciones normativas, manteniendo como único dispositivo al Reglamento de Reclamos del OSITRAN para regular el procedimiento de atención de reclamos.
  - (ii) La adecuación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a la normativa vigente, la misma que es de cumplimiento obligatorio.
99. Por tal motivo, **la propuesta de modificación descrita en el presente Informe no requiere de un Análisis RIA**, en tanto que esta no se sustenta en la existencia de un problema público.

#### **3.4 Necesidad de realizar o no un Análisis de Calidad Regulatoria - ACR**

100. Mediante Decreto Supremo N° 061-2019-PCM se aprobó el Reglamento para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos establecido en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310 - Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa (en adelante, Reglamento ACR).
101. Dicho dispositivo normativo resulta aplicable a las entidades del Poder Ejecutivo encargadas de realizar el Análisis de Calidad Regulatoria de los procedimientos administrativos establecidos o a ser establecidos en disposiciones normativas de alcance general, incluyendo aquellos contenidos en leyes o normas con rango de ley que están o serán desarrollados en normas reglamentarias, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310, modificado por el Decreto Legislativo N° 1448.

102. Cabe precisar que, el artículo 5 de dicho Reglamento dispone que las entidades del Poder Ejecutivo deben realizar el Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos, entre otros supuestos, cuando se encuentran ante la aprobación de disposiciones normativas que establezcan o desarrollen procedimientos administrativos.
103. No obstante, el citado Reglamento ACR dispone en su artículo 18 los supuestos que están fuera del alcance del Análisis de Calidad Regulatoria, previéndose en ese sentido que no se encuentran comprendidos en el ACR los supuestos de eliminación de procedimientos administrativos o requisitos o la simplificación de los mismos, así como aquellas modificaciones que no impliquen la creación de nuevos procedimientos o requisitos, que sean dispuestas a través de -entre otros- Resoluciones de Consejo Directivo de los Organismos Reguladores, dentro de un proceso de simplificación administrativa, en concordancia con lo dispuesto por el numeral 40.5 del artículo 40 y el numeral 44.5 del artículo 44 del TUO de la LPAG.
104. Bajo esa premisa, y de conformidad con lo establecido en el Proceso E5.02 “*Elaboración y actualización de reglamentos y otras normas de carácter regulatorio*”, a través del Memorando N° 0567-2023-GAU-OSITRAN de fecha 28 de diciembre del 2023, la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica del OSITRAN que determine si la propuesta de modificación normativa se encuentra sujeta al Análisis de Calidad Regulatoria (ACR).
105. Es así que, mediante el Memorando N° 0023-2024-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica informó a la Gerencia de Atención al Usuario que, luego de la evaluación realizada, se advierte que la propuesta de modificación normativa contenida en el presente Informe no establece nuevos procedimientos, requisitos, exigencias u obligaciones a los administrados que participan en el procedimiento de reclamos bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, que impliquen alguna variación de costos a su cargo, tratándose por el contrario de una propuesta de (i) simplificación administrativa a través de la reducción de la duplicidad de disposiciones normativas, manteniendo como único dispositivo normativo al Reglamento de Reclamos del OSITRAN, así como (ii) la adecuación de dicho reglamento a las disposiciones vigentes del TUO de la LPAG, la misma que es de cumplimiento obligatorio.
106. En ese sentido, en el presente caso, la Gerencia de Asesoría Jurídica del OSITRAN concluyó que, al verificarse que los supuestos planteados en el presente Informe se encuentran fuera del alcance del Análisis de Calidad Regulatoria, la propuesta de modificación descrita en el presente Informe no requiere la aplicación del ACR.

### 3.5 Análisis costo beneficio

107. Con relación al análisis del beneficio de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN contenida en el presente Informe, se advierte que:
  - La eliminación de la obligación de contar con un reglamento de atención de reclamos propio por parte de las entidades prestadoras coadyuva a reducir costos tanto para las Entidades Prestadoras como para el OSITRAN al eliminar el trámite de aprobación de dichos reglamentos, así como la duplicidad de dispositivos normativos, facilitando así el manejo de un único dispositivo normativo de aplicación general para la atención de reclamos.
  - La adecuación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a lo establecido en el TUO de la LPAG, en lo referido al plazo de notificación, las modalidades de notificación, las reglas aplicables a la subsanación de reclamos, el cómputo del plazo para resolver reclamos y el plazo de resolución de recursos de reconsideración no representa costos en su implementación, toda vez que constituye una adecuación al marco normativo vigente, que beneficia a los usuarios y a las entidades prestadoras permitiéndoles conocer con mayor claridad las disposiciones procedimentales que regulan el trámite para la atención de los reclamos.

### 3.6 Análisis de la situación de emergencia que motiva la actuación excepcional de la Presidencia del Consejo Directivo en la aprobación de la modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN

108. Conforme fuera expuesto en las secciones precedentes, la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN se enmarca en el ejercicio de la función

normativa atribuida a este Organismo Regulador, para la emisión de normas de carácter general, toda vez que el citado Reglamento constituye una norma de dicha naturaleza, que establece las disposiciones 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 ITUP; la cual corresponde ser ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 del ROF del OSITRAN.

109. No obstante, a la fecha de emisión del presente Informe, el Consejo Directivo del OSITRAN no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum de asistencia o participación requerido para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado, en las cuales se adoptan las resoluciones o acuerdos sobre temas materia de su competencia.
110. Ante dicha situación, y de acuerdo a lo sustentado en el Informe N°193-2023-GAJ-OSITRAN, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Presidencia del Consejo Directivo tiene la función de adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer al Consejo Directivo, con cargo a dar cuenta en la siguiente sesión, una vez que sea completado el quórum respectivo, de conformidad con lo establecido en el numeral 10 del artículo 9 del ROF del OSITRAN, en concordancia con el numeral 7.3.3 de la “Directiva para el Funcionamiento de las Sesiones del Consejo Directivo”.
111. Asimismo, se indicó que dicha función será ejercida por la Presidencia del Consejo Directivo de manera excepcional en aquellas situaciones en las cuales la medida se encuentre plenamente justificada, encontrándose sujeta a la configuración de las siguientes situaciones:
  - (i) La imposibilidad de sesionar del Consejo Directivo.
  - (ii) La existencia de una situación de emergencia que justifique la actuación de la Presidencia del Consejo Directivo sobre un asunto que corresponde ser conocido por el Consejo Directivo.

➤ **Con relación a la imposibilidad de sesionar del Consejo Directivo del OSITRAN**

112. La “Directiva para el Funcionamiento de las Sesiones del Consejo Directivo” establece las disposiciones aplicables para el funcionamiento y desarrollo de las sesiones del Consejo Directivo, en el marco de lo establecido en el artículo 6 del ROF del OSITRAN.
113. En ese marco, el numeral 6.5.1 de la mencionada Directiva dispone que las sesiones del Consejo Directivo se llevan a cabo previa verificación del quórum de asistencia o participación mínima de tres (3) miembros.
114. Como consecuencia de la renuncia de dos (2) miembros del Consejo Directivo, dicho órgano colegiado no cuenta a la fecha con el quórum necesario para el desarrollo de las sesiones sobre materias de interés relacionadas con sus competencias.
115. En consecuencia, la imposibilidad fáctica para llevar a cabo las sesiones del Consejo Directivo se mantendría hasta que el referido órgano cuente con el número mínimo de miembros que son requeridos para su desarrollo, conforme lo establece el artículo 6 del ROF del OSITRAN, en concordancia con la Directiva antes indicada.

➤ **En lo que concierne a la situación de emergencia que motiva la actuación excepcional de la Presidencia del Consejo Directivo**

116. De acuerdo con la definición planteada por la Real Academia Española, una emergencia es una **situación de peligro** o desastre que requiere una **atención inmediata**. Habiendo dicho ello, corresponde evaluar si la falta de adecuación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN calificaría como una situación de emergencia que justificaría la participación excepcional de la Presidencia del Consejo Directivo, a través de la emisión de un pronunciamiento, con la finalidad de otorgarle una pronta atención y minimizar los posibles efectos negativos que podrían generarse como consecuencia de ello.

117. Bajo esa premisa, y conforme ha sido detallado en el presente Informe, esta Gerencia ha identificado la necesidad de introducir mejoras en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, al haberse advertido las siguientes situaciones:
- (i) **La duplicidad normativa para el trámite para la atención y solución de reclamos de usuarios**, como son los reglamentos propios de las entidades prestadoras que recogen las disposiciones previstas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN para la atención de las disconformidades de los usuarios, situación que podría generar confusión en los usuarios respecto de qué documento normativo resulta aplicable para la atención y resolución de su reclamo en función de la infraestructura de transporte de uso público que utilicen; por lo que se hace necesaria la eliminación de la obligación a cargo de las entidades prestadoras de contar con un reglamento de reclamos propio, lo cual permitiría que los usuarios tengan un único marco general para la atención de sus disconformidades.
  - (ii) **La falta de adecuación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a disposiciones contenidas en el TUO de la LPAG** en lo referido al plazo de notificación, las modalidades de notificación, las reglas aplicables a la subsanación de reclamos, el cómputo del plazo para resolver reclamos y el plazo de resolución de recursos de reconsideración.
118. En ese sentido, considerando que a la fecha el Consejo Directivo se encuentra imposibilitado de sesionar por falta de quórum y -consecuentemente- emitir los actos conducentes a la aprobación de la modificación del referido reglamento, se genera una situación de emergencia, que vendría poniendo en riesgo la adecuada y oportuna tramitación de los reclamos interpuestos por los usuarios ante las entidades prestadoras, en tanto que, a la fecha, se presenta:
- (i) Una duplicidad normativa que podría generar confusión en los usuarios respecto de qué documento normativo resulta aplicable para la atención y resolución de sus reclamos en función de la infraestructura de transporte de uso público que utilizan.
  - (ii) La falta de adecuación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a disposiciones contenidas en el TUO de la LPAG.
- **Respecto de la necesidad y la oportunidad de la modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN**
119. Sobre el particular, habiendo delimitado en las secciones precedentes los alcances de la situación de emergencia identificada en el presente Informe, corresponde que esta Gerencia evalúe la necesidad y la oportunidad de la modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, como una medida urgente a ser adoptada por la Presidencia del Consejo Directivo, en el marco de lo establecido en el numeral 10 del artículo 9 del ROF del OSITRAN.
- (i) Sobre la necesidad de la modificación normativa
120. Al respecto, esta Gerencia considera que resulta necesaria la modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, a efectos de evitar las consecuencias negativas que se derivarían de los escenarios descritos en los numerales 125 y 126 del presente Informe.
121. En ese sentido, con la propuesta de modificación del referido Reglamento se establecerán (i) reglas claras para la tramitación y resolución de reclamos de usuarios, en concordancia con los plazos y modalidades de notificación previstos para los procedimientos administrativos como el de atención de reclamos de usuarios, así como (ii) un único marco general para la atención de dichas disconformidades, acorde al principio de simplicidad previsto en el TUO de la LPAG.
- (ii) Sobre la oportunidad de la modificación normativa
122. El ejercicio adecuado de las funciones que tiene asignada cada entidad de la Administración Pública garantiza la protección del interés público brindando un marco institucional y participativo que asegure el desarrollo de la sociedad. En ese marco, la atribución normativa del OSITRAN comprende la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y normas referidas a intereses, obligaciones, o derechos de las entidades prestadoras o de los

usuarios; de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2 de la Ley N° 26917, entre las que se encuentra el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

123. Bajo esa premisa, y conforme ha sido detallado en el presente Informe, esta Gerencia ha identificado la necesidad de modificar el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, conforme a las consideraciones expuestas en el acápite precedente. No obstante, a la fecha, el Consejo Directivo -órgano competente para el ejercicio de la función normativa- se encuentra imposibilitado de sesionar por falta de quórum.
124. Ante ello, se presenta una situación excepcional que amerita la intervención de la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN, a través de la aprobación de la modificación de referido reglamento, a fin de que, en el más breve plazo, se efectúe la adecuación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a las disposiciones establecidas en el TUO de la LPAG, propiciando una mayor claridad en la aplicación del citado reglamento y, a su vez, se suprima la existencia de diversos dispositivos normativos que regulan la atención de reclamos de usuarios, en aras de una adecuada simplificación administrativa que elimine complejidades innecesarias en el citado procedimiento.
125. En virtud de lo anteriormente expuesto, y atendiendo a la imposibilidad fáctica para sesionar del Consejo Directivo así como a la situación de emergencia identificada en el presente Informe, esta Gerencia estima necesario someter a consideración de la Presidencia del Consejo Directivo, la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, para su aprobación correspondiente; en el marco de lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 9 del ROF del OSITRAN, así como en la “Directiva para el Funcionamiento de las Sesiones del Consejo Directivo”<sup>10</sup>.

#### **IV. CONCLUSIONES**

126. En atención al Pedido N° 001-764-22-CD-OSITRAN formulado por el Consejo Directivo, así como de la evaluación efectuada por la GAU de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, esta Gerencia ha identificado mejoras que corresponden ser abordadas a través de una modificación normativa del Reglamento de Reclamos del OSITRAN; las cuales se señalan a continuación:
  - Suprimir la obligación a cargo de las entidades prestadoras de contar con un Reglamento de Reclamos propio para cada una de ellas, manteniéndose así el Reglamento de Reclamos del OSITRAN como el único documento normativo que regirá la atención de reclamos de usuarios de las ITUP.
  - Adecuar las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, al TUO de la LPAG, en lo concerniente a los siguientes aspectos:
    - ❖ El plazo y las modalidades de notificación
    - ❖ Las reglas aplicables para la subsanación de reclamos presentados
    - ❖ El inicio del cómputo de plazo para la resolución de reclamos
    - ❖ El plazo para la resolución de los recursos de reconsideración.
127. En lo que concierne a la aplicación del Manual RIA y el Reglamento RIA, la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN no se origina en algún problema público; por el contrario, tiene por objeto (i) la simplificación administrativa a través de la eliminación de la duplicidad de dispositivos normativos para la atención de reclamos de usuarios, así como (ii) la adecuación de dicho reglamento al TUO de la LPAG, norma que es de cumplimiento obligatorio; por lo que, en el presente caso, la modificación propuesta no requiere del Análisis RIA.
128. Por su parte, de acuerdo con lo manifestado por la Gerencia de Asesoría Jurídica del OSITRAN mediante Memorando N° 0023-2024-GAJ-OSITRAN respecto al Análisis de Calidad Regulatoria, la

<sup>10</sup> Considerando que, a través del Memorando N°0023-2024-GAJ-OSITRAN, de fecha 19 de enero 2024, la Gerencia de Asesoría Jurídica concluyó previamente, entre otros aspectos, que (i) la propuesta de modificación normativa no requería de un ACR, y que (ii) la referida propuesta cumplía con la exigibilidad formal de legalidad y resultaba concordante con la facultad normativa que ostenta el OSITRAN.

propuesta de modificación normativa antes descrita no establece como parte de su contenido nuevos procedimientos, requisitos, exigencias u obligaciones a los administrados que participan en el procedimiento de reclamos bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, que impliquen alguna variación de costos a su cargo; por lo que, en el presente caso, no se requiere la ejecución de un Análisis de Calidad Regulatoria.

129. La referida propuesta genera un beneficio a los administrados, al eliminar la obligación de las entidades prestadoras de contar con un reglamento de reclamos propio, con la consecuente reducción de costos para éstas y el OSITRAN, así como la duplicidad de dispositivos normativos que rigen el procedimiento de atención de reclamos de usuarios.
130. Siendo que, a la fecha, el Consejo Directivo del OSITRAN no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum de asistencia, participación requerida para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado; la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN no puede ser sometida materialmente a la aprobación del Consejo Directivo, lo cual genera una situación de emergencia para este Organismo Regulador, que vendría poniendo en riesgo la adecuada y oportuna tramitación de los reclamos interpuestos por los usuarios ante las entidades prestadoras, en tanto que se ha advertido:
- (i) Una duplicidad normativa que podría generar confusión en los usuarios respecto de qué documento normativo resulta aplicable para la atención y resolución de sus reclamos en función de la infraestructura de transporte de uso público que utilizan.
  - (ii) La falta de adecuación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a disposiciones contenidas en el TUO de la LPAG.
131. En consecuencia, resulta necesario que la Presidencia del Consejo Directivo adopte como una medida de emergencia la aprobación de la modificación del reglamento antes señalado, dando cuenta sobre dicha medida en la siguiente sesión del Consejo Directivo, de acuerdo al numeral 10 del artículo 9 del ROF del OSITRAN, al haberse configurado: (i) la imposibilidad fáctica de sesionar del Consejo Directivo, así como (ii) una situación de emergencia que justifica su intervención excepcional.

## V. RECOMENDACIONES

132. Se recomienda poner en consideración de la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN el presente Informe, el proyecto de Resolución de Presidencia que aprueba la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN y su respectiva Exposición de Motivos, así como la matriz de comentarios del proyecto prepublicado, a efectos de que se proceda con su aprobación, en el marco de lo establecido en el numeral 10 del artículo 9 del ROF del OSITRAN.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Firmado por  
**ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN**  
Gerente de Atención al Usuario  
Gerencia de Atención al Usuario

Visado por  
**ANGELA ESTHER TAVARA VÁSQUEZ**  
Especialista Legal  
Gerencia de Atención al Usuario

Visado por  
**ABEL ANTONIO VALDIVIA RODRÍGUEZ**  
Analista Legal  
Gerencia de Atención al Usuario

Elaborado por: Abel Valdivia y Angela Tavera  
NT: 2025041934

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN), en el cual se establecen las normas y los 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 bajo competencia del OSITRAN.

En esa línea, atendiendo al tiempo transcurrido desde la entrada en vigencia del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, se advierte la existencia de disposiciones normativas con rango de ley, las cuales han incorporado nuevas regulaciones sobre aspectos concernientes a los procedimientos administrativos, entre los que se encuentra el procedimiento de reclamo, identificándose así la necesidad de efectuar la actualización del citado Reglamento, a fin de adecuar su contenido a lo previsto en la normativa vigente.

Bajo esa premisa, el OSITRAN ha advertido la necesidad de efectuar mejoras en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, las cuales tienen por objeto (i) la simplificación administrativa del procedimiento de atención de reclamos previsto en el citado Reglamento y (ii) la adecuación del mismo a las disposiciones vigentes contempladas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup> (TUO de la LPAG), en lo referido al plazo de notificación, las modalidades de notificación, las reglas aplicables a la subsanación de reclamos, el cómputo del plazo para resolver reclamos y el plazo de resolución de los recursos de reconsideración.

En ese marco, mediante Resolución N° 0076-2024-PD-OSITRAN, la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN dispuso la publicación de la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, así como de su respectiva Exposición de Motivos, por el plazo de quince (15) días calendario, en el marco de lo establecido en el Reglamento General del OSITRAN<sup>2</sup> y en el Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos<sup>3</sup>, a fin de recibir las opiniones, comentarios y/o sugerencias por parte de la ciudadanía en general; los cuales han sido sistematizados e incorporados en lo que corresponde en la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

En ese sentido, el proyecto propone la modificación de los siguientes aspectos:

• **Sobre la obligación de las entidades prestadoras de contar con un Reglamento de Reclamos propio (Artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

El numeral 1.13 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG establece el principio de simplicidad, el cual prevé que los trámites establecidos por la autoridad administrativa deben ser sencillos, eliminando toda complejidad innecesaria; a fin de reducir costos en los que podrían incurrir los administrados.

Por su parte, el artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece como obligación a cargo de las entidades prestadoras que éstas cuenten con un Reglamento de Atención de Reclamos propio, el cual debe cumplir con un contenido mínimo conforme a lo exigido en el citado artículo.

No obstante, dichos reglamentos replican el trámite del procedimiento estipulado en la normativa del OSITRAN, conteniendo las consideraciones generales, las etapas, plazos, instancias y recursos impugnatorios contemplados en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, por lo que, de suprimirse la obligación de que las entidades prestadoras cuenten con reglamentos de reclamo propios, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN puede mantenerse como único documento normativo que rija la atención de reclamos de usuarios.

<sup>1</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>2</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM.

<sup>3</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 009-2024-JUS.

Visado por:  
CHOCANO PORTILLO, JAVIER  
EUGENIO MANUEL JOSE  
20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/03/2025 18:13:13 -0500

Visado por: ARRESCURRENAGA  
SANTISTEBAN Angela FAU 20420248645  
soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/03/2025 17:58:31 -0500

Visado por: TAVARA VASQUEZ  
Abel Antonio FAU 20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/03/2025 17:29:21 -0500

Visado por: VALDIVIA RODRIGUEZ  
Abel Antonio FAU 20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 25/03/2025 17:24:42 -0500



En ese sentido, a fin de evitar la duplicidad de dispositivos normativos, así como la confusión en los usuarios respecto de qué documento normativo resulta aplicable para la atención y resolución de su reclamo en función de la infraestructura de transporte de uso público que utilicen, y en observancia del principio de simplicidad previsto en el TUO de la LPAG, se propone:

- (i) Derogar la obligación contenida en el artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN referida a que las entidades prestadoras cuenten con un reglamento de reclamos propio.
- (ii) Derogar las disposiciones contenidas en la Tercera, Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, al encontrarse relacionadas con la obligación de que las entidades prestadoras cuenten con reglamentos de reclamos propios.
- (iii) Derogar el numeral 61.4 del artículo 61 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución N° 009-2018-CD-OSITRAN (en adelante, RIIS), al encontrarse igualmente relacionado con la obligación de las entidades prestadoras de contar con reglamentos de reclamos propios.
- (iv) Modificar la referencia efectuada al Reglamento de Atención de Reclamos propio de las entidades prestadoras en el primer, segundo y tercer párrafo del artículo 34 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
- (v) Modificar el numeral 63.2 del artículo 63 del citado RIIS, suprimiendo la mención al Reglamento de Atención de Reclamos propio de las entidades prestadoras, a fin de mantener una adecuada concordancia entre la obligatoriedad de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN y los incumplimientos tipificados como infracciones en los que pueden incurrir las entidades prestadoras.
- (vi) Modificar el literal d) del artículo 15 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, suprimiendo la mención a la obligación de publicar en sus páginas web, los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras aprobados por el OSITRAN.

**Sobre la notificación de los actos administrativos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo (Artículos 28 y 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

El artículo 24 del TUO de la LPAG señala de forma expresa que toda notificación deberá realizarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la emisión del acto que se notifique; entendiéndose los días como hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 144 del citado dispositivo normativo.

Sin embargo, el artículo 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN no regula el plazo dentro del cual debe efectuarse la notificación de las resoluciones emitidas en el marco de un procedimiento de reclamo.

Asimismo, el citado artículo 29 reconoce únicamente la posibilidad de efectuar notificaciones personales y mediante correo electrónico como formas de realización de dicho acto procedimental, indicándose que, en aquellos aspectos no regulados expresamente, se aplicará lo establecido en el TUO de la LPAG.

A su vez, el artículo 28 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN hace referencia a determinados artículos del TUO de la LPAG cuya numeración ha sido modificada.

En ese sentido, se advierte la necesidad de adecuar dichos artículos a lo previsto en el TUO de la LPAG, por lo que se propone modificar:

- El artículo 28 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a efectos de incorporar la referencia correcta a los actuales artículos 144 y 146 del TUO de la LPAG, referidos al cómputo de plazo y al término de la distancia.
- El artículo 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, a efectos de incorporar de manera expresa el plazo en el cual se deben realizar las notificaciones y las modalidades a ser empleadas en dicho acto, a fin de llevar a cabo la notificación de los pronunciamientos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo en concordancia con lo previsto en el TUO de la LPAG.
- **Sobre las reglas aplicables para la subsanación de reclamos presentados (Artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

El artículo 37 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN prevé la existencia de requisitos que deben ser cumplidos por los usuarios al momento de presentar un reclamo, a efectos de que las entidades prestadoras procedan a otorgarle el trámite respectivo.

Adicionalmente, el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN prevé que, ante la falta de presentación de algún requisito formal exigido para la tramitación de reclamos, la entidad prestadora otorgue un plazo de dos (2) días hábiles al usuario para que este subsane dicha inobservancia a efectos de poder admitir a trámite su reclamo, previéndose en su último párrafo que, en caso el usuario subsane dicho error u omisión, el plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de su recepción por parte de la instancia encargada de resolver el mismo.

Por su parte, el artículo 136 del TUO de la LPAG ha regulado las reglas a ser aplicadas en aquellos casos en los cuales existan observaciones a la documentación presentada por el administrado, en el marco de un procedimiento administrativo.

Asimismo, el numeral 142.1 del artículo 142 del TUO de la LPAG establece que los plazos para la emisión de pronunciamientos enmarcados en un procedimiento administrativo -como el de reclamo- se contabilizan a partir del día siguiente de presentada la respectiva solicitud, salvo en los casos que se haya advertido alguna observación vinculada con el incumplimiento de requisitos formales, previéndose que, en dicho caso, el plazo para emitir pronunciamiento se contabilizará desde que se haya efectuado la subsanación correspondiente.

En ese sentido, a fin de precisar las reglas aplicables a la subsanación de observaciones en el marco del procedimiento de reclamo, se propone modificar el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, estableciéndose lo siguiente:

- (i) El usuario cuenta con un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar el defecto u omisión identificada y comunicada por la autoridad administrativa.
  - (ii) Mientras esté pendiente la subsanación, se suspende el cómputo de plazos.
  - (iii) Asimismo, una vez realizada la subsanación debidamente y siempre que esta se realice dentro del plazo otorgado al reclamante, los plazos para la emisión de pronunciamiento de las entidades prestadoras se contabilizarán a partir del día siguiente de la fecha en la que el administrado haya cumplido con subsanar las observaciones.
- **Sobre el inicio del cómputo de plazo para la resolución de reclamos (Artículo 41 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

El artículo 142 del TUO de la LPAG prevé que, en los procedimientos administrativos, los plazos para la emisión del pronunciamiento por parte de las entidades se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud.

Asimismo, el artículo 145 del TUO de la LPAG prevé que toda mención a “días” dentro de un procedimiento administrativo, se entenderá como días hábiles.

Por su parte, el artículo 41 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN señala que los reclamos de usuarios deben ser resueltos por la entidad prestadora en un plazo máximo de quince (15) días, y que dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada, en aquellos reclamos que sean considerados complejos.

En esa línea, se advierte que el citado artículo no precisa de forma clara y expresa el inicio del cómputo de los plazos antes señalados, a efectos de que las entidades prestadoras resuelvan los reclamos presentados por los usuarios en primera instancia administrativa. Asimismo, dicho artículo no indica si los referidos plazos obedecen a días calendario o hábiles.

Bajo ese contexto, se propone modificar el artículo 41 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, con la finalidad de dotar de mayor claridad a las disposiciones de dicho dispositivo normativo en lo referente al inicio del cómputo del plazo para la resolución de los reclamos de los usuarios, precisándose que:

- (i) El plazo para resolver el reclamo (sea de quince 15 o 30 días en casos complejos) se contabiliza en días hábiles.
- (ii) El cómputo del plazo para resolver el reclamo se inicia a partir del día siguiente de la fecha de presentación del reclamo ante la entidad prestadora.

- **Sobre el plazo para la resolución de recursos de reconsideración (Artículo 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN)**

El artículo 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece que los recursos de reconsideración deberán ser resueltos dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite. No obstante, mediante Ley N° 31603, publicada el 5 de noviembre de 2022 en el diario oficial “El Peruano”, se modificó el artículo 207 del TUO de la LPAG, a fin de reducir el plazo para resolver el recurso de reconsideración, estableciéndose que el plazo máximo de resolución de un recurso de reconsideración es de quince (15) días hábiles.

Por tal motivo, se propone adecuar el artículo 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a lo previsto en el artículo 207 del TUO de la LPAG, estableciéndose que el plazo de resolución de los recursos de reconsideración es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibido el recurso por parte de las entidades prestadoras.

➤ **Necesidad de realizar o no un Análisis de Calidad Regulatoria - ACR**

De acuerdo con lo manifestado por la Gerencia de Asesoría Jurídica del OSITRAN mediante Memorando N° 0023-2024-GAJ-OSITRAN respecto al Análisis de Calidad Regulatoria, el proyecto de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN no establece como parte de su contenido nuevos procedimientos, requisitos, exigencias u obligaciones a los administrados que participan en el procedimiento de reclamos bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, que impliquen alguna variación de costos a su cargo; por lo que el referido proyecto no requiere la ejecución de un Análisis de Calidad Regulatoria.

➤ **Necesidad de efectuar o no un Análisis de Impacto Regulatorio - RIA**

En lo que concierne a la aplicación del Manual de Análisis de Impacto Regulatorio del OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2017-CD-OSITRAN y el Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante, aprobado por Decreto Supremo N° 063-2021-PCM, la necesidad de modificar el Reglamento de Reclamos del OSITRAN no se origina en algún problema público; por el contrario, tiene por objeto (i) la simplificación administrativa a través de la eliminación de la duplicidad de dispositivos normativos para la atención de reclamos de usuarios, así como (ii) la adecuación de

dicho reglamento al TUO de la LPAG, norma que es de cumplimiento imperativo; por lo que, en el presente caso, el proyecto de modificación no requiere del Análisis RIA.

➤ **Análisis costo beneficio del proyecto de modificación normativa**

La eliminación de la obligación de contar con un reglamento de atención de reclamos propio por parte de las entidades prestadoras coadyuva a reducir costos tanto para las Entidades Prestadoras como para el OSITRAN al eliminar el trámite de aprobación de dichos reglamentos, así como la duplicidad de dispositivos normativos, facilitando así el manejo de un único dispositivo normativo de aplicación general para la atención de reclamos.

La adecuación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a lo establecido en el TUO de la LPAG, en lo referido al plazo de notificación, las modalidades de notificación, las reglas aplicables a la subsanación de reclamos, el cómputo del plazo para resolver reclamos y el plazo de resolución de recursos de reconsideración no representa costos en su implementación, toda vez que constituye una adecuación al marco normativo vigente, que beneficia a los usuarios y a las entidades prestadoras permitiéndoles conocer con mayor claridad las disposiciones procedimentales que regulan el trámite para la atención de los reclamos.

➤ **Análisis del estado actual de la situación de emergencia**

A la fecha, el Consejo Directivo del OSITRAN -órgano competente para el ejercicio de la función normativa- no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum de asistencia, participación requerida para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado; motivo por el cual la presente modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN no puede ser sometida materialmente para la aprobación del Consejo Directivo.

Dicha imposibilidad genera una situación de emergencia para este Organismo Regulador que vendría poniendo en riesgo la adecuada y oportuna tramitación de los reclamos interpuestos por los usuarios ante las entidades prestadoras, en tanto que, a la fecha, se presenta una duplicidad de dispositivos normativos que podría generar confusión en los usuarios respecto de qué documento normativo resulta aplicable para la atención y resolución de sus reclamos en función de la infraestructura de transporte de uso público que utilizan, así como una falta adecuación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN a disposiciones contenidas en el TUO de la LPAG.

En consecuencia, atendiendo a la imposibilidad fáctica para sesionar del Consejo Directivo, así como a la situación de emergencia identificada, se presenta una situación excepcional que ameritaría la intervención de la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN, siendo necesario que la Presidencia Ejecutiva adopte como una medida de emergencia la aprobación de la modificación del reglamento antes señalado, dando cuenta sobre dicha medida en la siguiente sesión del Consejo Directivo, de acuerdo al numeral 10 del artículo 9 del ROF del OSITRAN.

**Matriz de comentarios al proyecto de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN  
(Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN)**

Propuesta de modificación normativa	
<p><b>Artículo Primero.-</b> Modificar los artículos 28, 29, 34, 38, 41 y 56 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, según los siguientes términos:</p>	
Artículo del proyecto	<p><b>“Artículo 28.- Cómputo de plazos y término de la distancia</b>  <i>El inicio del cómputo de plazos se realiza conforme a lo dispuesto en el artículo 144 del Texto Único Ordenado de la LPAG.</i></p> <p><i>En los casos que corresponda, se aplicará el término de la distancia previsto en el artículo 146 del Texto Único Ordenado de la LPAG a los plazos establecidos en el presente Reglamento.”</i></p>
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
Artículo del proyecto	<p><b>“Artículo 29.- Notificaciones</b>  <i>Toda notificación debe realizarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión del acto administrativo. La notificación debe efectuarse a través las siguientes modalidades:</i></p> <p><b>a) Notificación personal:</b> <i>La notificación personal se efectúa en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo o en el que éste indique durante el trámite del procedimiento. Durante la notificación se entrega copia del acto administrativo, dejándose constancia de la fecha y hora de entrega en el acta de notificación respectiva, así como de los nombres y apellidos, número de documento legal de identificación y firma de la persona que recibe la notificación.</i></p> <p><i>La notificación personal se realiza con la persona a ser notificada o con su representante legal y, de no hallarse presente cualquiera de los dos en dicho acto, la notificación podrá efectuarse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de sus nombres y apellidos, número de documento legal de identificación y su relación con el usuario en el acta de notificación.</i></p> <p><i>En caso no se encontrase el usuario u otra persona en el domicilio señalado, el notificador debe dejar un aviso en dicho domicilio indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará una segunda visita para realizar la notificación. Adicionalmente, el aviso debe indicar el número telefónico al cual el usuario se puede comunicar, en caso lo considere, para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación.</i></p> <p><i>Si no fuera posible realizar la notificación personal durante una segunda visita, y dentro del plazo establecido en el presente artículo, se debe proceder con la notificación debajo de la puerta, dejando constancia de ello en un acta, la cual debe consignar la fecha y hora de su realización, así como las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación.</i></p> <p><i>En todos los casos, el notificador debe indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma.</i></p> <p><b>b) Notificación por correo electrónico:</b> <i>El usuario podrá solicitar que la notificación del acto administrativo referido a su reclamo o recurso se realice a la cuenta de</i></p>

Visado por: ESCOBAR PORTILLO, JAVIER  
 E-mail: ESCOBAR PORTILLO, JAVIER  
 20420248645 soft  
 Motivo: Firma Digital  
 Fecha: 25/03/2025 18:13:13 -0500  
  
 Visado por: ARRESCURRENAGA  
 SANTISTEBAN Angela FAU 20420248645  
 soft  
 Motivo: Firma Digital  
 Fecha: 25/03/2025 17:58:30 -0500  
  
 Visado por: TAYARA VASQUEZ  
 Angela Esther FAU 20420248645 soft  
 Motivo: Firma Digital  
 Fecha: 25/03/2025 17:29:19 -0500  
  
 Visado por: ALDIVIA RODRIGUEZ  
 Angélica FAU 20420248645 hard  
 Motivo: Firma Digital  
 Fecha: 25/03/2025 17:24:40 -0500

	<p>correo electrónico que éste indique al momento de la presentación del reclamo o durante su trámite, siempre que este haya dado su autorización expresa para ello.</p> <p>La notificación remitida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.</p> <p>La notificación por correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida. En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a efectuar la notificación personal conforme al literal a) del presente artículo.</p> <p>Para la notificación por correo electrónico, el órgano resolutorio, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia. La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al usuario una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos u otras actuaciones emitidas en el marco del procedimiento de reclamo, siempre que cuente con la autorización del usuario.</p> <p>La notificación de los actos administrativos emitidos por el OSITRAN a través de su casilla electrónica se sujeta a lo establecido en la normativa aprobada para tal efecto.</p> <p>En aquellos aspectos no regulados expresamente en el presente artículo, se aplica lo establecido en el Capítulo III del Título I del Texto Único Ordenado de la LPAG.”</p>
Comentarios recibidos	Posición del OSITRAN
<p><b><u>APM Terminals Callao S.A.</u></b></p> <p>En relación a la notificación por correo electrónico, no queda claro cómo se garantizará que la autorización expresa para la notificación por correo electrónico quede debidamente registrada y no genere dudas ni retrasos en el proceso de atención de reclamos, de modo que no se genere una carga administrativa adicional para la entidad prestadora o que se generen ambigüedades sobre si la autorización es válida.</p>	<p>Sobre el particular, es importante señalar que en el 2019 se modificó el artículo 20 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444<sup>1</sup>, la cual se encuentra vigente y es <u>de obligatorio cumplimiento para las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa</u><sup>2</sup>, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.</p> <p>Bajo esa premisa, las entidades prestadoras se encuentran obligadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en el referido TUO de la LPAG, debiendo haber implementado las modalidades de notificación y sus formalidades respectivas reguladas en el artículo 20 del TUO de la LPAG para una notificación válida de sus pronunciamientos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo.</p>
<p><b><u>Lima Airport Partners S.R.L.</u></b></p> <p>Sobre las precisiones de las <b>notificaciones personales</b>, nuestra representada realiza envíos de cartas de respuesta a pasajeros a través de courier, este servicio solo consta de 1 visita y de no encontrar al reclamante, dejan una notificación bajo puerta para que se acerque a la oficina más cercana a recoger la carta; <b>es decir, no hay una segunda visita como lo solicitaría OSITRAN.</b> Adicionalmente no tenemos manera de solicitarle al proveedor del servicio que envíe los cargos donde figure la firma, nombre u otros datos indicados por OSITRAN para que sea considerado como</p>	<p>Cabe precisar que el numeral 59.2 del artículo 59 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN<sup>3</sup> establece que la Entidad Prestadora que no tramite o tramite de forma defectuosa los reclamos que se le presenten, sin respetar los plazos o condiciones establecidos en la normativa aplicable, incurrirá en infracción grave.</p>

<sup>1</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>2</sup> Según el numeral 8 del artículo I del Título Preliminar del citado TUO de la LPAG

<sup>3</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN.

<p>notificado, ya que normalmente se cuenta con un seguimiento en línea donde se va actualizando el flujo de entrega. Cabe resaltar que, la cantidad de notificaciones físicas son pocas (aprox 6 al año). En ese sentido, solicitamos al Regulador reevaluar esta propuesta.</p> <p>Respecto de las notificaciones por <b>correo electrónico</b>, a través del sistema que manejamos no tenemos la posibilidad de habilitar una confirmación de entrega de correo (ya se validó con el proveedor del servicio), la única confirmación sería la del pasajero que en algunos casos si nos indica "recibido". Adicionalmente, en aquellos casos en que recibimos una respuesta automática de correo "no recibido" lo damos como no notificado.</p>	<p>Siendo así, en tanto la propuesta bajo comentario únicamente corresponde a una adecuación a lo ya previsto en el TUO de la LPAG con relación a las modalidades y plazos de notificación en el marco del procedimiento de reclamo; se considera pertinente mantener la redacción de la propuesta de modificación del artículo 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.</p>
<p><b><u>Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI</u></b></p> <p>Se incorporó de manera expresa el plazo en el cual se deben realizar las notificaciones y las modalidades a ser empleadas en el artículo 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.</p> <p>(...)</p> <p>Nos parece que los cambios sugeridos son positivos (...)</p>	<p>No corresponde la emisión de comentario alguno.</p>
<p><b>Artículo del proyecto</b></p>	<p><b><i>“Artículo 34.- Procedimiento ante la entidad prestadora</i></b>  <i>El trámite del procedimiento de reclamos se rige por lo dispuesto en este Reglamento. En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente”.</i></p>
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
<p><b>Artículo del proyecto</b></p>	<p><b><i>“Artículo 38.- Recepción de reclamos y subsanación de requisitos formales</i></b>  <i>Efectuada la verificación del cumplimiento de los requisitos del artículo 37, la entidad prestadora recibe el reclamo, registra la fecha y hora de su recepción y le asigna un número de trámite.</i></p> <p><i>En caso el reclamo no cumpla con alguno de los requisitos previstos en el artículo 37, y siempre que dicho incumplimiento no pueda ser subsanado de oficio o de forma inmediata, la entidad prestadora solicita al usuario la subsanación del requisito incumplido, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo.</i></p> <p><i>El usuario debe subsanar el defecto u omisión en el plazo de dos días (2) hábiles, contados desde que le fue comunicado el incumplimiento de alguno de los requisitos previstos en el artículo 37. Mientras esté pendiente la subsanación no se asigna número de trámite al reclamo y se suspende el cómputo de plazos.</i></p> <p><i>Una vez subsanado el defecto u omisión, y siempre que se realice dentro del plazo otorgado al usuario, el cómputo del plazo para la emisión de pronunciamiento por parte de la entidad prestadora se contabiliza a partir del día siguiente de presentada la subsanación.</i></p>

	<p><i>En caso el usuario no cumpliera con subsanar la observación dentro del plazo otorgado, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndosele, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.”</i></p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSITRAN</b></p>
<p><b><u>APM Terminals Callao S.A.</u></b></p> <p>La propuesta normativa introduce las figuras de "subsanación de oficio" y "subsanación inmediata", pero no se explica en detalle cómo se aplicarán ni cuáles serán sus implicaciones prácticas. Es necesario aclarar, especialmente porque la "subsanación de oficio" no está contemplada en la Ley del Procedimiento Administrativo General, que solo prevé la subsanación por parte del administrado.</p> <p>Asimismo, al no definirse correctamente qué se entiende por "subsanación inmediata", surge la duda sobre qué tipo de incumplimientos podrán ser corregidos de esta forma y cuáles no. ¿Cómo se garantizará que estas nuevas figuras no generen confusión o disputas legales, especialmente si las subsanaciones se realizan de manera incorrecta o incompleta?</p> <p>Se sugiere eliminar estas referencias del texto propuesto, toda vez que no observan el marco legal vigente, además de evitar que se susciten complicaciones que puedan afectar la transparencia y eficacia del procedimiento.</p>	<p>Sobre el particular, resulta oportuno señalar que el artículo 136 del TUO de la LPAG ha regulado las reglas a ser aplicadas en aquellos casos en los cuales existan observaciones a la documentación presentada por el administrado, habiéndose establecido lo siguiente:</p> <p><b>“Artículo 136.- Observaciones a documentación presentada</b>  <b>136.1 Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en la presente Ley, que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, <u>la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio</u>, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.”</b></p> <p>Siendo así, atendiendo al comentario remitido con relación a la “subsanación inmediata” y en virtud de lo establecido en el TUO de la LPAG, se considera pertinente precisar el artículo bajo comentario, en los siguientes términos:</p> <p><b>“Artículo 38.- Recepción de reclamos y subsanación de requisitos formales</b>  <i>Efectuada la verificación del cumplimiento de los requisitos del artículo 37, la entidad prestadora recibe el reclamo, registra la fecha y hora de su recepción y le asigna un número de trámite.</i></p> <p><b><i>En caso el reclamo no cumpla con alguno de los requisitos previstos en el artículo 37, y siempre que dicho incumplimiento no pueda ser subsanado de oficio, la entidad prestadora solicita al usuario la subsanación del requisito incumplido, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.</i></b></p> <p><i>El usuario debe subsanar el defecto u omisión en el plazo de dos días (2) hábiles, contados desde que le fue comunicado el incumplimiento de alguno de los requisitos previstos en el artículo 37. Mientras esté pendiente la subsanación se suspende el cómputo de plazos.”</i></p> <p><i>Una vez subsanado el defecto u omisión, y siempre que se realice dentro del plazo otorgado al usuario, el cómputo del plazo para la emisión de pronunciamiento por parte de la entidad prestadora se contabiliza a partir del día siguiente de presentada la subsanación.</i></p> <p><i>En caso el usuario no cumpliera con subsanar la observación dentro del plazo otorgado, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndosele, de ser el caso,</i></p>



	<p>los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.”</p>
<p><b><u>Lima Airport Partners S.R.L.</u></b></p> <p><i>“Mientras esté pendiente la subsanación, no se asigna número de trámite al reclamo, ni procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo”.</i></p> <p>Operativamente esto no es posible toda vez que nuestro sistema de reclamos le asigna automáticamente la numeración una vez que es ingresado. Realizar esta modificación generaría un sobre costo a nuestra representada, siendo que además no genera un cambio sustancial, ni beneficioso para el reclamante.</p>	<p>Al respecto, resulta oportuno señalar que el artículo 136 del TUO de la LPAG señala respecto de las reglas aplicables mientras esté pendiente la subsanación documentaria por parte del administrado, lo siguiente:</p> <p><b>“Artículo 136.- Observaciones a documentación presentada</b> (...)</p> <p>136.3 <i>Mientras esté pendiente la subsanación, son aplicables las siguientes reglas:</i></p> <p>136.3.1 <i>No procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni para la presentación de la solicitud o el recurso.</i></p> <p>136.3.2 <i>No procede la aprobación automática del procedimiento administrativo, de ser el caso.</i></p> <p>136.3.3 <i>La unidad no cursa la solicitud o el formulario a la dependencia competente para sus actuaciones en el procedimiento.”</i></p> <p>En ese sentido, en virtud del comentario referido a la “no asignación de número de trámite al reclamo mientras esté pendiente la subsanación” y en atención a lo previsto en el TUO de la LPAG, se considera pertinente precisar el artículo bajo comentario, según los siguientes términos:</p> <p><b>“Artículo 38.- Recepción de reclamos y subsanación de requisitos formales</b> <i>Efectuada la verificación del cumplimiento de los requisitos del artículo 37, la entidad prestadora recibe el reclamo, registra la fecha y hora de su recepción y le asigna un número de trámite.</i></p> <p><i>En caso el reclamo no cumpla con alguno de los requisitos previstos en el artículo 37, y siempre que dicho incumplimiento no pueda ser subsanado de oficio, la entidad prestadora solicita al usuario la subsanación del requisito incumplido, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.</i></p> <p><b><i>El usuario debe subsanar el defecto u omisión en el plazo de dos días (2) hábiles, contados desde que le fue comunicado el incumplimiento de alguno de los requisitos previstos en el artículo 37. Mientras esté pendiente la subsanación se suspende el cómputo de plazos.”</i></b></p> <p><i>Una vez subsanado el defecto u omisión, y siempre que se realice dentro del plazo otorgado al usuario, el cómputo del plazo para la emisión de pronunciamiento por parte de la entidad prestadora se contabiliza a partir del día siguiente de presentada la subsanación.</i></p> <p><i>En caso el usuario no cumpliera con subsanar la observación dentro del plazo otorgado, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndosele, de ser el caso,</i></p>

	los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.”
<p><b>Artículo del proyecto</b></p>	<p><b>“Artículo 41.- Plazo de resolución de los reclamos</b>  <i>La entidad prestadora resuelve 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 y Atención de Reclamos del OSITRAN. En los demás casos, los reclamos deben ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo. No obstante, en aquellos reclamos que sean considerados complejos, dicho plazo podrá extenderse mediante decisión motivada hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo.</i></p> <p><i>La resolución de primera instancia debe indicar los recursos impugnatorios que los usuarios pueden interponer contra esta, el órgano ante el cual deben interponerse y el plazo para su presentación.</i></p> <p><i>Si transcurrido el plazo para resolver el reclamo, la entidad prestadora no hubiera emitido pronunciamiento, se aplica el silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución de su pretensión ante las instancias correspondientes.</i></p> <p><i>La entidad prestadora es responsable de supervisar el cumplimiento de su resolución.</i></p> <p><i>El incumplimiento del presente artículo será sancionado conforme con el RIIS.”</i></p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSITRAN</b></p>
<p><b><u>Lima Airport Partners S.R.L.</u></b></p> <p>No se hace mención al tratamiento de los reclamos que no son de nuestra competencia, tal como ocurre en el reglamento anterior.</p> <p>Al respecto, se solicita mantener la regulación actual respecto de los reclamos que no son de nuestra competencia.</p>	<p>Al respecto, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN prevé en el artículo 40° las causales de improcedencia del reclamo, estableciendo en el literal d) que, en caso el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo, este declarará su improcedencia.</p> <p>En ese sentido, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN ya prevé el tratamiento de aquellos casos en los que un reclamo corresponda ser declarado improcedente por falta de competencia del órgano reclamado; por lo que no corresponde acoger el comentario bajo análisis.</p>
<p><b><u>Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI</u></b></p> <p>El plazo para resolver el reclamo (sea de quince 15 o 30 días en casos complejos) se contabiliza en días hábiles. Y el cómputo del plazo para resolver se inicia a partir del día siguiente a la fecha de presentación del reclamo ante la entidad prestadora.  (...) Nos parece que los cambios sugeridos son positivos.</p>	<p>No corresponde la emisión de comentario alguno.</p>

<p><b>Artículo del proyecto</b></p>	<p><b>“Artículo 56.- Plazo de resolución de la reconsideración</b>  <i>La reconsideración debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibido dicho recurso por parte de la entidad prestadora.</i></p> <p><i>En caso que la entidad prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplica el silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>En caso que el Cuerpo Colegiado Ordinario omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplica el silencio administrativo negativo y, en consecuencia, el impugnante puede interponer un recurso de apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.”</i></p>	
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSITRAN</b></p>	
<p><b><u>DP Wold Callao S.R.L.</u></b></p> <p>Consideramos que no debería aplicarse SAP luego de transcurrido el plazo de pronunciamiento del recurso de reconsideración; ya que, (a) existe una resolución de primera instancia en donde la entidad prestadora detalla los fundamentos de hecho y derecho por los que no corresponde estimar favorablemente el pedido del reclamante; y, no resulta razonable pretender cambiar dicha decisión amparándose en el transcurso del plazo. (b) El usuario tiene la posibilidad de presentar un recurso de apelación para cuestionar la decisión de primera instancia.</p>	<p>La aplicación del silencio administrativo positivo ante la falta de resolución o pronunciamiento de un recurso impugnatorio por parte de la autoridad recurrida se encuentra expresamente prevista en el artículo 35 del TUO de la LPAG:</p> <p><b>“Artículo 35.- Procedimiento de evaluación previa con silencio positivo</b>  35.1 <i>Los procedimientos de evaluación previa están sujetos a silencio positivo, cuando se trate de algunos de los siguientes supuestos:</i></p> <p><i>1.- <u>Todos los procedimientos a instancia de parte no sujetos al silencio administrativo negativo</u> taxativo contemplado en el artículo 38.</i></p> <p><i>2.- <u>Recursos destinados a cuestionar la desestimación de una solicitud</u> cuando el particular haya optado por la aplicación del silencio administrativo negativo.</i></p> <p>Aunado a ello, resulta necesario indicar que el objetivo del recurso de reconsideración es justamente que la misma autoridad que emitió la decisión impugnada revise el expediente de reclamo y subsane o corrija su pronunciamiento, de corresponder, en virtud de la nueva prueba presentada por el usuario reclamante, en tanto esta constituye un elemento que amerita ser analizado por la entidad prestadora.</p> <p>Siendo así, en tanto la propuesta bajo comentario únicamente corresponde a una adecuación a lo ya previsto en el TUO de la LPAG con relación al plazo de resolución de los recursos de reconsideración; se considera pertinente mantener la redacción de la propuesta de modificación del artículo 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.</p>	
<p><b><u>Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI</u></b></p> <p>El plazo de resolución de recursos de reconsideración es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibido el recurso por parte de las entidades prestadoras.  (...)  Nos parece que los cambios sugeridos son positivos</p>	<p>No corresponde la emisión de comentario alguno.</p>	

<p><b>Artículo Segundo.-</b> Modificar el numeral 63.2 del artículo 63 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN, según los siguientes términos:</p>	
<p><b>Artículo del proyecto</b></p>	<p><b>“Artículo 63.- Incumplimientos de los acuerdos establecidos en las actas de conciliación o las disposiciones de las resoluciones</b></p> <p>(...)</p> <p><i>“63.2 La entidad prestadora que no cumpla con lo establecido en la resolución emitida por su propio órgano resolutorio respecto del procedimiento de reclamo del Usuario, en el plazo o condiciones establecidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, en el Contrato de Concesión, en la Disposición, en la regulación del OSITRAN o en la Normativa Aplicable, incurrirá en infracción grave”.</i></p>
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
<p><b>Artículo Tercero.-</b> Modificar el literal d) del artículo 15 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, según los siguientes términos:</p>	
<p><b>Artículo del proyecto</b></p>	<p><b>“Artículo 15.- Información a ser publicada en la web de las entidades prestadoras</b></p> <p><i>Toda Entidad Prestadora está obligada a mantener de manera destacada, individualizada y de fácil visualización y directo acceso en su página web, la siguiente información:</i></p> <p>(...)</p> <p><i>d. El presente Reglamento, el REMA y su propio Reglamento de Acceso y el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.”</i></p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSITRAN</b></p>
<p><b><u>Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI</u></b></p> <p>Las entidades prestadoras deben retirar la información difundida en sus páginas web relacionada a los reglamentos de atención de reclamos propios aprobados por el OSITRAN, así como toda referencia a dichos reglamentos, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución.</p> <p>(...)</p> <p>Nos parece que los cambios sugeridos son positivos</p>	<p>No corresponde la emisión de comentario alguno.</p>
<p><b>Artículo Cuarto.-</b> Derogar el artículo 12, así como la Tercera, Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, así como el numeral 61.4 del artículo 61 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN.</p>	

Comentarios recibidos	Posición del OSITRAN
<p><b><u>APM Terminals Callao S.A.</u></b></p> <p>La eliminación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, al obligar a las entidades prestadoras a depender únicamente del reglamento de OSITRAN, expondría a dichas entidades a cambios regulatorios impredecibles, generando incertidumbre y costos adicionales debido a la necesidad de realizar ajustes rápidos y constantes. ¿Cómo se justifica que esta centralización no incremente los costos ni afecte la competitividad de las entidades prestadoras?</p> <p>La propuesta de derogación carecería de un análisis adecuado de los costos y beneficios de centralizar la gestión de reclamos bajo un reglamento único (el de OSITRAN). Aunque la simplificación administrativa es positiva, es necesario evaluar si realmente se traduce en beneficios concretos para los agentes económicos involucrados.</p> <p>En atención a ello, la eliminación del reglamento propio de las entidades prestadoras les resta control e independencia además de disminuir la flexibilidad y eficiencia en la resolución de controversias, lo que terminaría impactando negativamente en la adecuada atención de los reclamos o y la satisfacción de los usuarios, por lo que se rechaza la propuesta normativa en este extremo.</p>	<p>Sobre el particular, resulta oportuno indicar que de acuerdo con lo previsto en la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria<sup>4</sup>, el Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante<sup>5</sup>, así como en el Manual de Análisis de Impacto Regulatorio del OSITRAN<sup>6</sup>, la realización obligatoria del Análisis de Impacto Regulatorio<sup>7</sup> se realiza <u>ante la existencia de un problema público</u>.</p> <p>Bajo esa premisa, se precisa que la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN -que prevé la eliminación de la obligación a cargo de las entidades prestadoras de contar con un reglamento de reclamos propio- no se origina en la existencia de algún problema público que haya sido identificado por el OSITRAN, por el contrario, dicha modificación involucra, entre otros aspectos, la simplificación administrativa a través de la reducción de la duplicidad de disposiciones normativas para regular el procedimiento de atención de reclamos.</p> <p>Por tal motivo, la propuesta de modificación en cuestión no requiere para su aprobación de un Análisis RIA, al no responder a un problema público, ni prevé la incorporación o modificación de reglas, prohibiciones, limitaciones, obligaciones, condiciones, requisitos, responsabilidades o cualquier exigencia que genere o implique variación de costos a las entidades prestadoras.</p> <p>Por el contrario, dicha modificación propende inclusive a la reducción de costos en los que incurren las Entidades Prestadoras para la presentación de solicitudes de aprobación y/o modificación de sus reglamentos de reclamos propios, así como el OSITRAN para la revisión y/o aprobación de dichos documentos.</p> <p>Aunado a ello, se tiene que la eliminación de los reglamentos propios de las entidades prestadoras no limita la actuación de estas en la atención y solución de reclamos, en tanto las funciones a su cargo como órganos resolutorios de primera instancia no han sido objeto de modificación alguna. Adicionalmente, es importante resaltar que las disposiciones contenidas en los reglamentos de reclamos propios de las entidades prestadores replican el procedimiento previsto en el Reglamento</p>

<sup>4</sup> Aprobado por Decreto Legislativo N° 1565.

<sup>5</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 063-2021-PCM.

<sup>6</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2017-CD-OSITRAN.

<sup>7</sup> Que incluye, entre otros aspectos, el análisis para identificar, evaluar y medir los probables costos de distintas alternativas de solución regulatorias y no regulatorias.

	<p>de Reclamos del OSITRAN (norma general), por lo que la propuesta normativa bajo comentario no imposibilita la actuación de las entidades prestadoras en el trámite de atención y solución de reclamos.</p> <p>En ese sentido, se considera pertinente mantener la propuesta de modificación del artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.</p>
<p><b><u>Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI</u></b></p> <p>Se dejan sin efecto los reglamentos de atención de reclamos de las entidades prestadoras, aprobados por el OSITRAN.</p> <p>(...)</p> <p>Nos parece que los cambios sugeridos son positivos, sobre todo el eliminar los Reglamentos de Atención de Reclamos de las Entidades Prestadoras, pues estos generaban que haya confusión entre estos y el reglamento de OSITRAN, así como que las Entidades Prestadoras puedan imponer condiciones menos favorables a los administrados.</p>	<p>No corresponde la emisión de comentario alguno.</p>
<b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES</b>	
<p><b>Primera.- Sobre los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras, aprobados por el OSITRAN</b> Dejar sin efecto los reglamentos de atención de reclamos de las entidades prestadoras, aprobados por el OSITRAN.</p>	
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
<p><b>Segunda.- Sobre las solicitudes en trámite de aprobación y/o modificación de los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras</b> Dejar sin efecto el trámite iniciado a las solicitudes de aprobación y/o modificación de los reglamentos de atención de reclamos de las entidades prestadoras.</p>	
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
<p><b>Tercera.- Sobre la difusión de los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras en sus páginas web</b> Las entidades prestadoras deben retirar la información difundida en sus páginas web relacionada a los reglamentos de atención de reclamos propios aprobados por el OSITRAN, así como toda referencia a dichos reglamentos, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución.</p>	
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
<p><b>Cuarta.- Vigencia</b> La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.</p>	
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	

