

INFORME N° 0080-2022-GAU-OSITRAN

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

Cc. : **HUMBERTO LUIS SHEPUT STUCCHI**
Gerente de Asesoría Jurídica

Asunto : Aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo 4: Inambari – Azángaro), presentado por la Entidad Prestadora Intersur Concesiones S.A.

Fecha : 27 de abril de 2022

I. OBJETIVO

1. El presente Informe tiene por objetivo emitir opinión favorable respecto de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo 4: Inambari – Azángaro) presentado por la Entidad Prestadora Intersur Concesiones S.A.; en cumplimiento de las funciones asignadas en el numeral 4 del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias.

II. ANTECEDENTES

2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 017-2012-CD-OSITRAN, del 2 de abril de 2012, se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo 4: Inambari – Azángaro), presentado por la Entidad Prestadora Intersur Concesiones S.A.
3. Mediante Carta N° IC-1038/21.JCS, de fecha de recepción 25 de noviembre de 2021, la Entidad Prestadora Intersur Concesiones S.A. solicitó la aprobación del proyecto de modificación del Reglamento en mención.
4. A través de los Memorandos N° 709-2021-GAU-OSITRAN y 710-2021-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Asesoría Jurídica, respectivamente, la revisión del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios remitido por la referida entidad prestadora, a efectos de que dichas Gerencias remitan sus comentarios y/u observaciones correspondientes al contenido del mismo.
5. En atención a ello, mediante los Memorandos N° 502-2021-GAJ-OSITRAN y 3414-2021-GSF-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización remitieron sus comentarios respecto a la propuesta de modificación presentada por Intersur Concesiones S.A., respectivamente;
6. A través del Oficio N° 026-2022-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a Intersur Concesiones S.A. las observaciones advertidas al referido proyecto de modificación, las cuales fueron absueltas en su totalidad por parte de la referida Entidad Prestadora mediante Carta N° IC-202/22.JCS.
7. Con fecha 21 de marzo de 2022, la Gerencia de Atención al Usuario emitió la Resolución N° 001-2022-GAU-OSITRAN, mediante la cual (i) se dispuso que el contenido del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo

4: Inambari – Azángaro), presentado por Intersur Concesiones S.A., sea difundido en el Portal Institucional del OSITRAN y en el Portal Web de la mencionada Entidad Prestadora, así como que (ii) la referida Resolución sea publicada en el diario oficial “El Peruano”.

8. Asimismo, se otorgó un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación de la Resolución N° 001-2022-GAU-OSITRAN en el diario oficial “El Peruano”, a efectos que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/o sugerencias respecto al contenido del referido proyecto de modificación. Cabe indicar que la publicación en mención se llevó a cabo el día 23 de marzo del presente año.
9. Mediante Oficio N° 226-2022-GAU-OSITRAN, de fecha de notificación 24 de marzo de 2022, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a Intersur Concesiones S.A., efectuar la publicación en su página Web de (i) la Resolución de Gerencia de Atención al Usuario N° 001-2022-GAU-OSITRAN, así como del (ii) proyecto de modificación del Reglamento remitido por la referida Entidad Prestadora.
10. Cabe indicar que el plazo otorgado para la presentación de comentarios y/u observaciones venció el 7 de abril de 2022. Sin embargo, es preciso señalar que, en el plazo otorgado, no se recibieron comunicaciones de parte de los usuarios o interesados respecto del proyecto de modificación del Reglamento presentado por Intersur Concesiones S.A.
11. Posteriormente a ello, mediante Memorando N°192-2022-GAU-OSITRAN, de fecha 13 de abril de 2022, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica su opinión legal con relación al proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo 4: Inambari – Azángaro), presentado por Intersur Concesiones S.A.; habiendo remitido además para la revisión correspondiente, los siguientes documentos:
 - (i) Proyecto de Informe que sustenta la aprobación del proyecto de modificación del Reglamento en mención.
 - (ii) Proyecto de Resumen Ejecutivo.
 - (iii) Proyecto de Acuerdo del Consejo Directivo del OSITRAN.
 - (iv) Proyecto de Resolución de Consejo Directivo.
12. A través del Memorando N°178-2022-GAJ-OSITRAN, de fecha 25 de abril de 2022, la Gerencia de Asesoría Jurídica emitió opinión legal favorable respecto de la propuesta de modificación del reglamento en mención, al señalar que cumple con el contenido mínimo previsto en el artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN; conforme a lo solicitado en el Memorando N°192 -2022-GAU-OSITRAN.

III. ANÁLISIS

3.1. **Obligación de contar con un Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, por parte de las Entidades Prestadoras de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público bajo competencia del OSITRAN**

13. El artículo 4° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, (en adelante, REGO del OSITRAN) dispone que el OSITRAN es competente para normar, regular, supervisar, fiscalizar y sancionar, así como solucionar controversias y reclamos de los usuarios referidos a los servicios que involucren la explotación de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia de este Organismo Regulador.
14. Asimismo, el artículo 6 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el OSITRAN ejerce entre otras, la atribución normativa la cual comprende la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de sus competencias, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios.

15. Adicionalmente, el artículo 38° del REGO del OSITRAN dispone que las normas sustantivas y procesales que rigen la solución de controversias y atención de reclamos, así como las materias que se sometan a los órganos competentes, se definen en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias que apruebe el Consejo Directivo, en ejercicio de la función normativa que le ha sido conferida de manera exclusiva, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12° del Reglamento en mención.
16. En ese marco, 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 el cual se establecen las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y solución de los reclamos y controversias que se deriven en el marco de la explotación de los servicios derivados de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia del OSITRAN.
17. Siendo que, el artículo 12° del mencionado Reglamento 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. 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.
18. En cumplimiento de ello, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 017-2012-CD-OSITRAN, de fecha 2 de abril de 2012, se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo 4: Inambari – Azángaro), presentado por la Entidad Prestadora Intersur Concesiones S.A.

3.2. Análisis efectuado a la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentada por Intersur Concesiones S.A.

19. Al respecto, el numeral 4) del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias, (en adelante, ROF del OSITRAN) establece como una de las funciones de la Gerencia de Atención al Usuario, emitir opinión respecto de las propuestas de reglamentos de atención de reclamos que presenten las Entidades Prestadoras, conforme a la normativa sobre la materia, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, así como otros órganos de OSITRAN, según corresponda.
20. En ese sentido, y sobre la base de lo indicado en las secciones precedentes, se presenta a continuación el análisis efectuado al proyecto de modificación del Reglamento en mención, presentado por Intersur Concesiones S.A. a través de carta N° IC-202/22.JCS:

Cuadro N° 1
Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Intersur Concesiones S.A.

Artículo del Proyecto de Modificación	Modificación
Artículo IV: Principios aplicables	En el artículo bajo análisis, se han definido los alcances de los principios aplicables al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, ante Intersur Concesiones S.A. y el OSITRAN.
Artículo 1°.- Sujetos en el procedimiento de reclamo	Se ha incorporado en el referido artículo, una referencia a la eventual participación de terceros coadyuvantes en el procedimiento de atención de reclamos, en atención a lo dispuesto en el artículo 4° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.

<p>Artículo 5°.- Vía previa obligatoria</p>	<p>Al respecto, en el proyecto de modificación se ha incluido el artículo en mención, referido a la obligatoriedad de la vía previa ante Intersur Concesiones S.A., en su calidad de órgano resolutorio de primera instancia administrativa en el marco del procedimiento de atención de reclamos de usuarios, en concordancia con el artículo 35° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.</p>
<p>Artículo 6°.- Dependencia encargada de resolver reclamos</p>	<p>Al respecto, se modificó el referido artículo, a efectos de precisar que la Gerencia General constituye la dependencia responsable de resolver los reclamos presentados por los usuarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN</p>
<p>Artículo 8°.- Canales para presentar reclamos</p>	<p>Se han efectuado precisiones con relación a los canales establecidos por la Entidad Prestadora para la presentación de reclamos, así como sus respectivos horarios de atención. Asimismo, se ha incorporado una referencia expresa al correo electrónico habilitado para la recepción de dichas insatisfacciones.</p> <p>Cabe indicar que, se ha eliminado el artículo 5° del Reglamento, relacionado con los <i>“Lugares y horarios para presentar reclamos”</i>, puesto que su inclusión no resultaba necesaria, en tanto que su contenido ha sido materia de mayor precisión en el artículo 8° bajo comentario.</p>
<p>Artículo 10°.- Obligatoriedad de recibir los reclamos</p>	<p>Al respecto, se ha incluido en el proyecto de modificación, una disposición vinculada con la obligatoriedad de recibir los reclamos de usuarios, por parte de Intersur Concesiones S.A., ante la verificación de los requisitos exigidos para su presentación.</p>
<p>Artículo 15°.- Plazo máximo para resolver los reclamos</p>	<p>Se ha incluido un quinto párrafo en el mencionado artículo, el cual establece lo siguiente: <i>“La resolución debe contener la expresión de los recursos impugnatorios que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse y el plazo para interponerlos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24° del TUO de la LPAG”</i>.</p>
<p>Artículo 16°.- Notificaciones</p>	<p>Se han incluido mayores alcances respecto a las modalidades de notificación de los actos administrativos emitidos en el marco del procedimiento de atención de reclamos, en concordancia con las disposiciones estipuladas en el artículo 20° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.</p>
<p>Artículo 17°.- Conciliación</p>	<p>Se han realizado algunas precisiones en la redacción del referido artículo, a efectos de guardar correlato con la disposición establecida en el artículo 23° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, respecto a la conciliación.</p>
<p>Artículo 23°.- Fundamentación de las resoluciones</p>	<p>Se ha incorporado en el referido artículo, la obligación de suscribir las resoluciones emitidas en el marco del procedimiento de atención de reclamos por parte de los funcionarios responsables de su emisión respectiva. Asimismo, se ha incluido la precisión referida a que dichas resoluciones contengan la indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados, que sustenten su decisión, así como de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.</p>

<p>Artículo 23°.- Recurso de Queja</p>	<p>En el proyecto de modificación bajo análisis, se ha incorporado una disposición relativa a la presentación de Quejas en el procedimiento de atención de reclamos de usuarios, en el cual se regula los supuestos bajo los cuales procede su interposición, el plazo para su resolución, entre otros aspectos; de conformidad con lo establecido en los artículos 63° y 64° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.</p>
<p>Otras disposiciones</p>	<p>Se han eliminado la Cuarta, Quinta, Sexta y Séptima Disposición Final del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, las cuales se encontraban referidas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El uso de los servicios brindados por Intersur Concesiones S.A. - La aplicación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN en los aspectos no previstos en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la mencionada Entidad Prestadora. - La determinación de la existencia o ausencia de responsabilidad de la mencionada Entidad Prestadora, y - Las materias que se excluyen del ámbito de aplicación del referido Reglamento.

Elaboración: Gerencia de Atención al Usuario

21. Al respecto, luego de haber realizado la evaluación correspondiente a las modificaciones planteadas por Intersur Concesiones S.A. a su Reglamento de Atención de Reclamos, la Gerencia de Atención al Usuario considera que éstas no contravienen lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, habiendo observado la referida concesionaria los requisitos mínimos exigidos en el artículo 12° del Reglamento en mención.
22. Así, de la revisión de dichas modificaciones se advierte que las mismas tienen por finalidad adecuar algunas disposiciones contenidas en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la referida entidad, tales como, la referencia realizada a la Gerencia General de Intersur Concesiones S.A., en su calidad de dependencia responsable de la atención de reclamos de los usuarios, así como la incorporación del mecanismo procesal de la Queja, que puede ser presentado por los usuarios, ante defectos en la tramitación del procedimiento de atención de reclamos. Asimismo, se han incorporado mayores alcances respecto a las modalidades de notificación de los actos administrativos emitidos en el marco del referido procedimiento, entre otras.
23. Cabe mencionar que, en el marco de la revisión efectuada por la Gerencia de Atención al Usuario, esta Gerencia solicitó también la adecuación del contenido del proyecto de modificación antes indicado, en los siguientes aspectos:
 - Incluir mejoras en la redacción, así como en la denominación de diversos artículos del referido proyecto, con la finalidad que ésta (i) guarde correspondencia con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, y (ii) sea de fácil comprensión para los usuarios, propiciando de esta manera, un mayor entendimiento por parte de éstos.
 - Actualizar diversas referencias legales, conforme a la nueva numeración establecida en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

3.4. Aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por Intersur Concesiones S.A.

24. Conforme fuera expuesto en la sección precedente, las modificaciones propuestas por Intersur Concesiones S.A. a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios se sujetan a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. En ese sentido, y de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 46° del ROF del OSITRAN, esta Gerencia opina favorablemente respecto al proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo 4: Inambari – Azángaro).
25. Por otro lado, el artículo 7°¹ del ROF del OSITRAN señala como una de las funciones del Consejo Directivo el ejercicio de la función normativa de este Organismo Regulador, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 12°² del Reglamento en mención, el cual dispone que, la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN, a través de la emisión de resoluciones.
26. En esa línea, atendiendo al marco legal vigente, corresponde someter a consideración del Consejo Directivo la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo 4: Inambari – Azángaro), presentado por la Entidad Prestadora Intersur Concesiones S.A., el cual cuenta con la opinión favorable de la Gerencia de Atención al Usuario.

V. CONCLUSIÓN

27. En virtud de lo antes expuesto, se concluye que el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo 4: Inambari – Azángaro), presentado por la referida Entidad Prestadora se ajusta a lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN; por lo que corresponde su aprobación por el Consejo Directivo de este Organismo Regulador.

VI. RECOMENDACIÓN

28. Se recomienda a la Gerencia General poner en consideración del Consejo Directivo del OSITRAN el presente Informe, así como el proyecto de Resolución del Consejo Directivo y de Acuerdo del Consejo Directivo, a efectos que, en ejercicio de su función normativa, apruebe la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – Concesión del Tramo Vial Inambari – Azángaro, Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil (Tramo 4: Inambari – Azángaro), el cual fuera solicitado por Intersur Concesiones S.A.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN

Gerente de Atención al Usuario (e)

Elaborado por: Angela Tavera, Abel Valdivia y Carla Chávez
NT: 2022040495

¹ **“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;*

(...)”

² **“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.”