



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO

12 OCT 2017

Nº 035-2017-CD-OSITRAN

Lima, 09 de octubre de 2017

VISTOS:

RECIBIDO
Firma: Hora: 17:47

El Informe Nº 003-2017-GRE-GAJ-GSF-GAU-OSITRAN de fecha 14 de setiembre de 2017 mediante el cual la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos, la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Atención al Usuario remiten el Proyecto de Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, su Exposición de Motivos, Análisis Costo-Beneficio, el proyecto de Resolución correspondiente y, la Matriz de Comentarios;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3.1. de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establecè que OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de referida Ley establece que las atribuciones reguladoras y normativas de OSITRAN, comprenden la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones, o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, establece que la Función Normativa de los Organismos Reguladores comprende la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas 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, el artículo 2 del Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores, aprobado por Decreto Supremo Nº 042-2005-PCM y sus modificatorias, establece que la función reguladora y normativa, señalada en los literales b) y c) del numeral 3.1 del Artículo 3 de la Ley Nº 27332, son de exclusiva responsabilidad del Consejo Directivo;

Que, asimismo, el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN (REGO), aprobado mediante Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM y sus modificatorias, establece que la función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo de OSITRAN;

Que, el artículo 13 del REGO 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 y criterios para la existencia de contabilidad separada a ser aplicados por las Entidades Prestadoras y mecanismos de contabilidad separada por servicios, cuando ello sea necesario;





Que, mediante Resolución N° 074-2011-CD- OSITRAN, de fecha 29 de diciembre de 2011, se aprobó el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios (RUTAP). Asimismo, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN, de fecha 18 de enero de 2012, se aprobó el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo (RUIVF);

Que, luego de la entrada en vigencia del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN (ROF), aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, mediante Acuerdo N° 1820-546-15-CD, literal e), el Consejo Directivo de OSITRAN dispuso la revisión integral de los documentos normativos existentes a la fecha de publicación del ROF, entre los que se encuentran el RUTAP y el RUIVF;

Que, el artículo 15 del REGO de OSITRAN establece como requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y regulaciones de alcance general que dicte OSITRAN, el que sus respectivos proyectos hayan sido publicados en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal Institucional de OSITRAN, o algún otro medio que garantice su difusión, con el fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados;



Que, mediante Resolución N° 028-2016-CD-OSITRAN publicada en el Diario Oficial El Peruano el 24 de mayo de 2016, se autorizó la publicación del Proyecto de Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, y su correspondiente Exposición de Motivos y Análisis Costo-Beneficio en el Diario Oficial "El Peruano" la cual se efectuó el 28 de mayo de 2016 con el fin de recibir comentarios o sugerencias de los interesados durante un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la referida publicación;



Que, con fecha 15 de junio de 2016, se realizó la Audiencia Pública en la sede institucional de OSITRAN con la participación de los interesados;

Que, los interesados han hecho llegar por escrito sus comentarios y sugerencias al Proyecto de Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público. Los comentarios de los interesados han sido evaluados por OSITRAN e incorporados en una matriz de comentarios. Asimismo, las sugerencias y comentarios debidamente sustentados han sido incorporados al referido Proyecto;



Que, mediante el Informe N° 003-2017-GRE-GAJ-GSF-GAU-OSITRAN de fecha 14 de setiembre de 2017 se concluyó lo siguiente:

- (i) La revisión del RUTAP y del RUIVF resulta necesaria a fin de asegurar que guarden coherencia con el nuevo marco normativo institucional, considerando los cambios introducidos mediante el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN; y
- (ii) Conforme al análisis realizado, resulta viable la emisión de un único Reglamento de Usuarios, que resulte aplicable a las diversas infraestructuras de transporte de uso público a cargo de OSITRAN, el cual ha tenido en consideración los comentarios acogidos que han sido presentados por los interesados, conforme se detalla en la Matriz de Comentarios al Proyecto de Reglamento de Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público que figura como Anexo I del presente informe;



Que, luego de evaluar y deliberar respecto el caso materia de análisis, el Consejo Directivo expresa su conformidad con el Informe de Vistos, el cual lo hace suyo, incorporándolo





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

íntegramente en la parte considerativa, formando parte del sustento y motivación de la presente Resolución de conformidad con lo establecido por el numeral 6.2. del artículo 6 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General;

Por lo expuesto, y en virtud de sus funciones previstas en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, y del artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha 9 de octubre de 2017, y sobre la base del Informe N° 003-2017-GRE-GAJ-GSF-GAU-OSITRAN

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Derogar el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN; así como, el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN.

Artículo 3°.- Disponer la publicación de la presente Resolución y el Reglamento a que se refiere el artículo 1° en el Diario Oficial "El Peruano".

Artículo 4°.- Disponer la publicación de la presente Resolución, el Reglamento al que se refiere el artículo 1°, la Exposición de Motivos, Análisis Costo-Beneficio y la Matriz de Comentarios en el Portal Institucional de OSITRAN (www.ositran.gob.pe).

Artículo 5°.- Las entidades prestadoras cuentan con un plazo de sesenta (60) días hábiles, contado desde el día siguiente de la publicación del Reglamento en el diario oficial El Peruano, para implementar aquellas disposiciones que correspondan en cada caso.

Artículo 6°.- El Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público entrará en vigencia al día siguiente de culminado el periodo de implementación fijado para las entidades prestadoras, señalado en el artículo 5 de la presente resolución.

Regístrese, publíquese y comuníquese.


ROSA VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
Presidenta del Consejo Directivo

Reg. Sal. CD N° 36446-17



REGLAMENTO DE USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

ÍNDICE

TÍTULO I	:	DISPOSICIONES GENERALES
TÍTULO II	:	DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES PRESTADORAS
Capítulo I	:	Derechos de los Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público.
Capítulo II	:	Obligaciones de los Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público.
Capítulo III	:	Derechos de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios.
Capítulo IV	:	Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios.
TÍTULO III	:	DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Capítulo I	:	De los servicios a los Usuarios.
Capítulo II	:	De la suspensión de los servicios.
Capítulo III	:	De la facturación y pago por los servicios.
Capítulo IV	:	De los servicios no obligatorios.
TÍTULO IV	:	DE LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS
Capítulo I	:	Sobre la presentación de Reclamos.
Capítulo II	:	Sobre la presentación de Denuncias.
Subcapítulo I	:	Disposiciones Generales.
Subcapítulo II	:	Procedimiento para la presentación de Denuncias.

Capítulo III : Régimen de Sanciones.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA



TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene como objeto establecer los derechos y obligaciones de los Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao que se encuentran bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.

Asimismo, el presente Reglamento establece los derechos y obligaciones de las Entidades Prestadoras que tienen la titularidad para realizar actividades de explotación de las mencionadas infraestructuras.

Finalmente, se incluye en la presente norma disposiciones referidas al procedimiento para la presentación de Denuncias contra las Entidades Prestadoras.

Artículo 2.- Alcances

El presente Reglamento será de obligatorio cumplimiento para las Entidades Prestadoras reguladas y supervisadas dentro de las infraestructuras de transporte de uso público portuarias, aeroportuarias, viales, ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, que se encuentran bajo la competencia del OSITRAN, y para los Usuarios-Intermedios y Finales- de las mencionadas infraestructuras, salvo disposición expresa en contrario.

En el caso específico de las infraestructuras viales y ferroviarias, con excepción del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, no aplica para el transporte de carga y pasajeros y el tránsito terrestre (circulación). De conformidad con la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, y la Ley N° 29380, Ley de Creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías- SUTRAN, dichas actividades se encuentran bajo la competencia de SUTRAN, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, los gobiernos regionales, los gobiernos locales, la Policía Nacional del Perú-PNP y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, según corresponda.

Asimismo, el presente Reglamento no será aplicable a las relaciones entre Usuarios Intermedios o entre estos y Usuarios Finales, las mismas que son reguladas de acuerdo a lo establecido en el Código Civil y en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, según corresponda.

Finalmente, no resulta aplicable a los procedimientos para el acceso a las infraestructuras de transporte de uso público antes mencionadas, las cuales se regularán por el REMA, el Reglamento de Acceso de la respectiva Entidad Prestadora, así como por los contratos o mandatos de acceso correspondientes.

Artículo 3.- Definiciones

1. **Cargo.** - Referido al cargo de acceso cuya definición se encuentra regulada en el REMA.
2. **Concedente.** - El Estado, que actúa representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), que suscribe un contrato de Concesión de infraestructura de transporte de uso público o un contrato de Concesión para la prestación de servicios



públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

3. **Concesionario.** - Persona jurídica constituida por el adjudicatario que suscribe el contrato de Concesión con el Concedente.
4. **Concesión.** - Relación jurídica de derecho público que se establece entre el Concedente y el Concesionario a partir de la fecha de suscripción del contrato, mediante la cual el Concedente otorga al Concesionario el derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma.
5. **Consejo de Usuarios.** - Mecanismo creado para fomentar la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de la ITUP bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, constituyéndose en órganos representativos de los Usuarios de las ITUP. Su naturaleza es de carácter consultivo en el proceso de toma de decisiones del OSITRAN.
6. **CORPAC.** - Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.
7. **Denuncia.** - Toda comunicación formulada por una persona natural o jurídica, usuario o no de la infraestructura de transporte, a través de la cual se da cuenta de la ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones contenidas en el contrato de Concesión o en la normativa vigente, que son fiscalizables por el OSITRAN y que se encuentran a cargo de la Entidad Prestadora. Cabe indicar que la Denuncia deberá contener como mínimo los requisitos establecidos en el presente Reglamento, a fin de permitir su oportuna atención.
8. **Entidad Prestadora.** - Empresa o grupo de empresas que tienen la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de la ITUP, nacional o regional, cuando corresponda, sean empresas públicas o privadas y que, frente al Estado y los Usuarios, tienen la responsabilidad por la prestación de los servicios.

Están incluidos en esta definición los Administradores Portuarios de infraestructura de uso público a los que se refiere la Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional, las empresas que realizan actividades de utilización total o parcial de la infraestructura de transporte de uso público, en calidad de operador principal, por mérito de la celebración de un contrato de operación, asistencia técnica y similares. Asimismo, se incluye en esta definición a aquellas empresas concesionarias del servicio público de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao y las que están sujetas a supervisión, conforme lo establece la Ley N° 29754.

9. **Explotación.** - Comprende los siguientes aspectos: la operación de la ITUP, la prestación de los servicios y el cobro a los Usuarios de la Tarifa por la utilización de la infraestructura e instalaciones, así como por la prestación de dichos servicios, en los términos establecidos en cada contrato de Concesión.
10. **Facilidades Esenciales.** - Aquella instalación o infraestructura de transporte de uso público o parte de ella que cumple con las condiciones señaladas en el REMA.
11. **Gerencia de Atención al Usuario.** - Órgano de línea del OSITRAN responsable de cautelar los derechos del Usuario Intermedio y Final relacionados con las infraestructura de transporte de uso público de competencia de la entidad, así como de promover



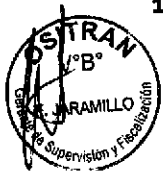
políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigidos a dichos Usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia, según corresponda.

12. **Gerencia de Supervisión y Fiscalización.** - Órgano de línea del OSITRAN responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de las ITUP efectuada por las Entidades Prestadoras.
13. **ITUP.** - Acrónimo de Infraestructura de Transporte de Uso Público. Sistema compuesto por obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permite el intercambio a otros modos de transporte, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los Usuarios y por las cuales se cobre una contraprestación.

La infraestructura puede ser portuaria, aeroportuaria, red vial nacional y regional de carreteras, ferroviaria -incluyendo las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao-, y otras infraestructuras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional.

Se encuentran excluidas de este concepto las infraestructuras señaladas en el tercer párrafo del literal m) del artículo 1 del Reglamento General del OSITRAN y sus modificatorias.

14. **Libro de Reclamaciones.** - Documento físico o virtual en el que los Usuarios pueden registrar sus reclamos, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, o norma que lo sustituya.
15. **NOTAM.** - Acrónimo inglés de *Notice To Airmen* (Información para Aviadores). De acuerdo con el documento P-DSA-NAV-004 emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, es un "aviso distribuido por medio de telecomunicaciones que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier instalación aeronáutica, servicio, procedimiento o peligro, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo."
16. **OSITRAN.** - Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, creado por la Ley N° 26917, cuyas disposiciones son de observancia y cumplimiento obligatorio para las Entidades Prestadoras. Ejerce la supervisión, inspección, fiscalización, seguimiento y verificación del cumplimiento de los contratos de Concesión de las ITUP y demás obligaciones de las Entidades Prestadoras en los aspectos bajo su competencia.
17. **Reclamo.** - Solicitud que presenta cualquier Usuario para exigir la satisfacción de un interés legítimo particular vinculado a cualquier servicio relativo a la ITUP, que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.
18. **REMA.** - Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias.



19. **Servicio.** - Referido al servicio público a ser brindado por la Entidad Prestadora en las ITUP, conforme al contrato de Concesión y a las normas aplicables.
20. **Tarifa.** - Es la contraprestación monetaria que se paga por la prestación de los servicios derivados de la explotación de las ITUP. Su denominación puede ser también peaje u otro equivalente, siempre que responda a dicha naturaleza.
21. **TUUA.** - Tarifa Unificada de Uso del Aeropuerto que se cobra por pasajero embarcado como contraprestación por la utilización de la ITUP aeroportuaria.
22. **Usuarios.** - Comprende al Usuario Intermedio y al Usuario Final.
 - a. **Usuario Intermedio.** - Es la persona natural o jurídica que utiliza la ITUP para brindar a terceros servicios de transporte o servicios vinculados a la actividad de transporte. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, se considera Usuario Intermedio, entre otros, a las líneas aéreas, agentes de aduanas u operadores ferroviarios.
 - b. **Usuario Final.** - Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o por un Usuario Intermedio. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, se considera Usuario Final a los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la ITUP y a los dueños de carga.
23. **Zona Portuaria.** - Área del territorio nacional que comprende los límites físicos de las áreas de terreno asignadas a los puertos incluyendo las áreas delimitadas por los perímetros físicos en tierra, los rompeolas, defensas, canales de acceso y las estaciones de prácticos. En el caso de puertos que realicen operaciones por medio de ductos o boyas, incluye el área operativa de las boyas y los ductos hasta los muelles en sí. Incluye las áreas de reserva para el desarrollo portuario. Asimismo, la zona portuaria comprende a las áreas de desarrollo portuario, los puertos, recintos y terminales portuarios. Igualmente, la zona portuaria incluye las infraestructuras, instalaciones, terminales multiboyas, sean cualquiera de estos de titularidad pública o privada.

Artículo 4.- Marco normativo y contractual aplicable

En caso de duda con respecto a la interpretación y/o alcance de lo dispuesto en el presente Reglamento se deberá recurrir a los contratos de Concesión, anexos, documentos que lo integran, adendas e interpretaciones, y de ser el caso a la Ley de Creación de la Entidad Prestadora, así como a las siguientes normas, y sus modificatorias o normas que las reemplacen:

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.
- Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional.
- Ley N° 29754, Ley que dispone que el OSITRAN es la entidad competente para ejercer la supervisión de los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.



- Ley N° 28735, Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 27261 – Ley de Aeronáutica Civil del Perú.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprueba el Reglamento General del OSITRAN.
- Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN.
- Decreto Supremo N° 032-2005-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional de Ferrocarriles.
- Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en Vías Férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional.
- Decreto Supremo N° 003-2004-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional.
- Decreto Supremo N° 050-2001-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil.
- Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP).
- Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD del OSITRAN, que aprueba el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias, así como los respectivos Reglamentos de Acceso de las Entidades Prestadoras.
- Resolución de Consejo Directivo N° 023-2003-CD/OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento General de Tarifas del OSITRAN y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN, que aprueba el Reglamento General de Supervisión del OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, así como los respectivos reglamentos de las Entidades Prestadoras.
- Resolución de Consejo Directivo N° 022-2016-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios del OSITRAN.

Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con los Usuarios de las ITUP

En adición a los principios contenidos en el marco normativo aplicable y los respectivos contratos de Concesión, la relación de las Entidades Prestadoras con los Usuarios de los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación de las ITUP está regida por los siguientes principios:

- Transparencia.** - Los Usuarios deben tener pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios brindados por las Entidades Prestadoras y sus condiciones, que resulte imprescindible para el adecuado uso de los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, y para la presentación de sus Reclamos o interposición de las Denuncias que consideren pertinentes.
- Concordancia.** - El uso de las ITUP por parte de los Usuarios y su consecuente contraprestación deben ser concordantes con lo previsto en los respectivos contratos de Concesión, las disposiciones del OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia.



- c. Buena fe. - Tanto las Entidades Prestadoras como los Usuarios guían toda su interrelación por la confianza y la lealtad mutua, entendiéndose que esta es el pilar que sustenta la prestación del servicio.

Artículo 6.- Criterios de interpretación en la relación Entidad Prestadora - Usuario

En caso de duda o contradicción, los órganos competentes del OSITRAN determinarán el alcance de lo normado por el presente Reglamento, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Ordenamiento sistemático. - Ante cualquier duda de interpretación con respecto a lo dispuesto por este Reglamento, se deberá realizar un análisis sistemático que incorpore al contrato de Concesión y todas las normas enunciadas en el artículo 4 del presente Reglamento.
- b. Pro Usuario. - Si no obstante la aplicación del criterio precedente persistiera la duda, se deberá adoptar la interpretación más favorable al Usuario.
- c. Cláusulas generales de contratación. - Sin perjuicio de las reglas sobre cláusulas generales de contratación y contratos de adhesión establecidas en el Código Civil, las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación, en directivas, reglamentos, formularios o cualquier otro documento redactado por las Entidades Prestadoras y que sean aplicadas en su relación con el Usuario producto de la prestación de los servicios derivados de la explotación de las ITUP se interpretan en favor de este último, en caso de duda.



TÍTULO II
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES
PRESTADORAS

CAPÍTULO I
DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO
PÚBLICO

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

a. A la información

Los Usuarios deben recibir información, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras brindan, a fin de poder utilizarlos integralmente, en concordancia con los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

El derecho a la información a que se refiere el presente inciso podrá ser ejercido por los Usuarios ante las Entidades Prestadoras y frente al OSITRAN, si la primera no cumpliera adecuadamente con su deber de informar.

b. A presentar Reclamos

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

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

c. A presentar sugerencias

Los Usuarios pueden presentar sugerencias para contribuir con la mejora de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas a través de los canales establecidos por la Entidad Prestadora para ello. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin.

d. A presentar Denuncias

Los Usuarios pueden comunicar cualquier hecho que consideren incumplimiento de obligaciones contractuales y/o legales que sean fiscalizables por el OSITRAN, relacionado con la actividad de explotación de las ITUP, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.

Para tales efectos, se deberá observar lo establecido en el Capítulo II del Título IV del presente Reglamento.



e. A la atención adecuada

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.

f. A la calidad y cobertura del servicio

Los Usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles, establecidos en cada contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

En el caso de las Entidades Prestadoras que no se rigen por contrato de Concesión, la calidad y nivel de servicio, son los que establezca el OSITRAN luego de realizar la medición del nivel de servicio.

g. A recibir comprobante de pago

El Usuario tiene derecho a recibir un comprobante de pago en el que conste el concepto de cobro, el monto abonado correspondiente y, de ser el caso, la fecha en que efectuó dicho abono, como constancia del pago por el servicio que brindan las Entidades Prestadoras. El comprobante de pago deberá ser emitido en el plazo establecido en la normativa sobre la materia.

h. A la no discriminación

Bajo condiciones equivalentes, los Usuarios -personas jurídicas- tienen el derecho a recibir el mismo trato.

Asimismo, está prohibida toda discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los Usuarios -personas naturales.

i. A participar y a ser elegido como miembro de los Consejos de Usuarios

Los Usuarios que hacen uso de los servicios de las ITUP podrán formar parte de los Consejos de Usuarios del OSITRAN, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia y de acuerdo a los requisitos exigidos en la normativa aplicable.

j. A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad,



el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado.

k. A la seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

l. Al libre uso de las ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
- Decisión de una autoridad competente.
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.

En los casos en los que el Usuario presente un Reclamo vinculado a facturación o pagos, se dejará sin efecto la negativa a entrar o la prestación del servicio hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa.

La Entidad Prestadora no podrá condicionar la prestación del servicio a la aceptación por el Usuario de otro servicio o pago adicional, salvo en aquellos casos en los que el servicio o pago adicional resulten indispensables para la prestación del servicio principal, por razones técnicas u operativas.

m. A la restitución de su propiedad

Los Usuarios tienen derecho a que los bienes de su propiedad que hayan sido retenidos durante el embarque les sean devueltos, salvo que la Entidad Prestadora haya informado, de



conformidad con el artículo 12, sobre los objetos prohibidos de embarcar y cuál será el destino que se les dará una vez retenidos.

Quedan excluidos de esta consideración los bienes retenidos por tratarse de mercancías prohibidas, restringidas o en abandono legal que son incautadas o comisadas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria- SUNAT u otras mercancías incautadas por autoridad judicial, policial o Ministerio Público, de acuerdo con la normativa vigente sobre la materia.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario

a. Pago de la Tarifa

Los Usuarios de las ITUP están obligados a abonar la Tarifa o precio establecido por cada uno de los servicios que les brindan las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que señale el tarifario vigente correspondiente. Dicha Tarifa deberá ser abonada en la moneda que sea establecida en el citado tarifario.

b. Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

En caso se presente algún inconveniente con los servicios a cargo de la Entidad Prestadora, se deberá observar el procedimiento de Reclamo contemplado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. En ningún caso será válido que los Usuarios realicen acciones u omisiones que dificulten o impidan el uso de dichos servicios por parte de otros Usuarios, como mecanismo para manifestar su disconformidad frente a los presuntos inconvenientes suscitados. Asimismo, la persona que lo considere necesario podrá presentar la correspondiente Denuncia ante el OSITRAN.

c. Conservación de las ITUP

Todos los Usuarios deberán actuar con cuidado y previsión, evitando conductas y actos que puedan causar daños a las instalaciones de las ITUP.

d. Seguro por daños a terceros



En los casos que resulten aplicables, los Usuarios Intermedios que se encuentren en uso de cualquiera de las ITUP, deberán contar con un seguro, de acuerdo a lo establecido en el REMA y el Reglamento de Acceso de la Entidad Prestadora, o en su defecto, a la normatividad vigente que lo regule.

e. Cumplimiento de los requisitos para el acceso a Facilidades Esenciales

Los Usuarios Intermedios están obligados a cumplir con la totalidad de los requisitos establecidos por la Entidad Prestadora para acceder a las Facilidades Esenciales, de acuerdo a lo dispuesto en el REMA.

**CAPÍTULO III
DERECHOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS FRENTE A LOS USUARIOS**

Artículo 9.- Derecho a la contraprestación

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los Usuarios por brindarles servicios derivados de la explotación de la ITUP, de acuerdo a:

- a. El régimen tarifario y/o de acceso establecidos en los respectivos contratos de Concesión; y,
- b. Los precios determinados libremente por las propias Entidades Prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia.

Artículo 10.- Derecho a ser resarcido

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios de las ITUP. Este derecho debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o sometiéndose a un arbitraje o ante el Poder Judicial, sin perjuicio de los recargos que las Entidades Prestadoras puedan aplicar a los Usuarios por el incumplimiento por parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio. No obstante, el Usuario de la ITUP podrá presentar un Reclamo respecto de la prestación del servicio que originó la aplicación del recargo.

**CAPÍTULO IV
OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS FRENTE A LOS USUARIOS**

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

- a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN. Asimismo, deberá mantener la operatividad de la infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos mínimos, estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos contratos de Concesión y normativa aplicable.
- b. Proveer a los Usuarios la información básica, señalada en el artículo 12, de forma clara, veraz y oportuna, observando los medios o formas establecidas en el artículo 13 del presente Reglamento.



- c. No condicionar la atención de los Reclamos formulados por los Usuarios al pago previo del monto reclamado.
- d. Contar con un libro de sugerencias, en los casos que así lo establezca el respectivo contrato de Concesión.
- e. Mantener actualizada una página web que contenga como mínimo, la información a que se refiere el artículo 15 del presente Reglamento.
- f. Habilitar una línea telefónica, correo electrónico y formulario en su portal web, para la atención de los Usuarios, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 14 del presente Reglamento.
- g. Informar la fecha de inicio y la fecha de conclusión de las obras a ejecutarse en las ITUP, de conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 7 del presente Reglamento. Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora, en caso resulte necesario.
- h. Contar con módulos y/u oficinas de atención al Usuario, conforme a lo señalado en el artículo 14 del presente Reglamento.

Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras

Las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a:

- a. Los derechos y obligaciones de los Usuarios frente a la Entidad Prestadora.
- b. Los servicios que prestan, incluyendo los servicios no obligatorios de la Entidad Prestadora, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que los Usuarios puedan percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- c. Los productos prohibidos de ser transportados, personalmente o en el equipaje, así como el destino de las pertenencias que la Entidad Prestadora no permiten embarcar. En caso la Entidad Prestadora no cumpla con informar debidamente, deberá devolver dichos bienes a los Usuarios, de conformidad con lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento.
- d. Las Tarifas y precios que deben ser abonadas por el uso de los servicios, así como las características, condiciones y reglas que rigen la prestación de los servicios.
- e. Los recargos que puedan ser cobrados a los Usuarios, así como las condiciones de su aplicación.
- f. Los estándares que la Entidad Prestadora está obligada a cumplir, de acuerdo con el respectivo contrato de Concesión y/o la normativa vigente, y que resulten comprensibles y pertinentes para los Usuarios, tales como: los intervalos de paso en el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el tiempo de espera en cola en el caso de las infraestructuras viales, entre otros.
- g. La cobertura de los seguros y las condiciones para hacerlos efectivos, en los casos en los que los Usuarios deban realizar los trámites ante la aseguradora, de conformidad con el contrato de Concesión correspondiente.
- h. El procedimiento para la presentación de Reclamos, plazos, instancias, así como los recursos que proceden contra la decisión de la Entidad Prestadora y las materias sobre las que pueden versar dichos Reclamos.
- i. El procedimiento para la presentación de Denuncias ante el OSITRAN.
- j. Los canales establecidos por la Entidad Prestadora para la presentación de sugerencias.
- k. Las permanentes o eventuales restricciones de uso de las ITUP.
- l. El número telefónico de la línea de atención al Usuario, así como la dirección de la página web y correo electrónico de la Entidad Prestadora.



Esta información a los Usuarios deberá ser comunicada de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del presente Reglamento.

Artículo 13.- Medios o formas de brindar la información

La información a la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, podrá ser difundida, dependiendo del tipo de información, utilizando uno o más de los siguientes medios:

- a. Afiches o carteles, trípticos o cartillas.
- b. Página web de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el artículo 15 del presente Reglamento.
- c. Información a ser brindada por su personal en el Módulo u Oficina de Atención al Usuario.
- d. Línea Telefónica, habilitada durante el horario administrativo de la Entidad Prestadora.
- e. Prensa escrita, radial o televisiva.

El OSITRAN podrá determinar la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP, y considerando las necesidades de los Usuarios, aplicando los criterios de razonabilidad y proporcionalidad en cada caso.

Artículo 14.- Sobre los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario

Los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario, considerando lo señalado en cada contrato de concesión y normativa vigente, deberán estar ubicados de forma visible y accesible para los Usuarios en la ITUP. En dichos módulos u oficinas se deberá contar con personal debidamente capacitado para brindar toda la información señalada en el artículo 12 del presente Reglamento. Asimismo, en cada uno de los módulos y/u oficinas deberá ponerse a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones y, de ser el caso, el libro de sugerencias.

Artículo 15.- Información a ser publicada en la web de las Entidades Prestadoras

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:

- a. Las tarifas y/o precios, así como los posibles recargos, de corresponder.
- b. La ubicación de sus Oficinas Administrativas y de los módulos y/u oficinas de atención al Usuario, haciendo referencia a las direcciones y localizaciones de los mismos dentro de las ITUP.
- c. Un enlace permanente a la página web del OSITRAN y al Portal del Usuario de la institución.
- 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 y el de la Entidad Prestadora.
- e. Cualquier otra información que, de forma específica, establezca el contrato de Concesión respectivo y/o la normativa vigente.

Artículo 16.- Sobre la información al Usuario respecto al embarque

Las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP aeroportuarias están obligadas a brindar información oportuna y completa, a través de los canales de difusión contemplados en el artículo 13 del presente Reglamento, sobre:

- a. La regla general de revalidación de la TUUA así como los supuestos específicos recogidos en el artículo 32 y los aprobados por el órgano que ejerce la función supervisora del OSITRAN.



- b. La obligación del Usuario de pagar nuevamente la TUUA cuando durante su proceso de embarque, por su responsabilidad, salga de la zona restringida a la zona pública y quiera reingresar.
- c. Los productos prohibidos de transportar personalmente o en sus equipajes, así como el destino de los bienes que no se les permita ser embarcados. En caso de no informar, se aplicará lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento.

La información relacionada con los incisos b) y c) además deberá consignarse en la misma ITUP, de manera adecuada, permanente, de fácil acceso y lectura para los Usuarios antes de la entrada y salida a la zona restringida.

Artículo 17.- Señalización mínima que debe existir para informar a los Usuarios

En las ITUP, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con todas las obligaciones de señalización establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, en su defecto, por las normas vigentes, emitidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así como con cualquier otra que sea considerada como necesaria por la normatividad propia del OSITRAN.

Para el caso específico de las ITUP ferroviarias se deberá observar además lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Ferrocarriles y, para el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, las obligaciones dispuestas en el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en Vías Férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado mediante Decreto Supremo N° 039-2010-MTC.

Precítese que de conformidad con lo previsto en el artículo 81, inc. 2.2 y 3.1, de la Ley Orgánica de Municipalidades, el artículo 6 TUO del Reglamento Nacional de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, y el artículo 26 del Reglamento Nacional de Ferrocarriles, la señalización y los sistemas de seguridad en los pasos a nivel y cruces ferroviarios son competencia de las municipalidades.

Para el caso específico de la ITUP aeroportuaria, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con todas las obligaciones de señalización, establecidas en los respectivos contratos de Concesión. Para los terminales aéreos, la señalización informativa y de seguridad se realizará en concordancia con el nivel de servicio aplicable y las disposiciones de Defensa Civil, mientras que la señalización del sistema de pistas, área de maniobras, se realizará de acuerdo a lo establecido en las normas emitidas por la Autoridad Aeronáutica.

Artículo 18.- Señalización en casos de obras, interrupciones o desastres

En el caso de obras en las ITUP, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalar, en forma previa y concurrente a la obra, durante la interrupción o después de un desastre, los desvíos que resulten necesarios y adecuados para poder seguir utilizando dicha ITUP, sin generar riesgos o daños a los Usuarios.

En caso de interrupciones originadas por fuerza mayor, caso fortuito o hecho determinante de un tercero, tales como accidentes de tránsito, desastres naturales, entre otros, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalar los desvíos que se habiliten tan pronto como las circunstancias lo permitan, sin generar riesgos o daños a los Usuarios.

Artículo 19.- Accesibilidad

Las Entidades Prestadoras deberán adoptar las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en las infraestructuras a su cargo, de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 28735, según corresponda. Entre dichas medidas se encuentran las siguientes:



- a. Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- b. Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora.
- c. Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad.
- d. Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.
- e. Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones.
- f. Adoptar las medidas necesarias para la adecuación de las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, de manera que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.

En caso de incumplimiento, el OSITRAN pondrá en conocimiento dicha circunstancia a la autoridad competente para las acciones de supervisión y fiscalización, en atención a lo establecido en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad o norma que la modifique o sustituya.



**TÍTULO III
DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE
DE USO PÚBLICO**

**CAPÍTULO I
DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS**

Artículo 20.- Sobre los servicios

Cualquier otro servicio distinto a los indicados en los artículos siguientes que sea brindado a los Usuarios por las Entidades Prestadoras al interior de las ITUP, deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

- a. Ser prestado durante el horario difundido de operación.
- b. Si se efectúa algún cobro por el servicio, el hacer uso del mismo no debe ser obligatorio para utilizar el resto de la ITUP.

Artículo 21.- Servicios Generales del Puerto

Las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios en la zona portuaria aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos de Concesión, título habilitante o en la normativa aplicable, tales como:

- a. Vigilancia y seguridad.
- b. Dragado, en función del diseño requerido para cada amarradero.
- c. Alumbrado.
- d. Limpieza.
- e. Prevención y control de emergencias.
- f. Servicios contra incendios en naves a flote.

Artículo 22.- Servicios aeroportuarios y de aeronavegación

Las Entidades Prestadoras brindarán los servicios a los que se han comprometido, de acuerdo a sus respectivos contratos de Concesión y/o normatividad vigente, durante las horas de operación del aeropuerto, entre los que se encuentran:

- a. Servicios de aeronavegación bajo responsabilidad de CORPAC de acuerdo a lo establecido en el contrato y/o convenio de colaboración suscrito entre el Concesionario y CORPAC, en el marco del contrato de Concesión y las normas legales vigentes.
- b. Servicios aeroportuarios:
 1. Servicios de aterrizaje y despegue.
 2. Servicios aeroportuarios en relación a la TUUA.
 3. Otros servicios para líneas aéreas, empresas comerciales y de servicios auxiliares, como por ejemplo:
 - Counters.
 - Locales para líneas aéreas.
 - Salón VIP de compañías aéreas (donde corresponda).
 - Hangar (donde corresponda).
 - Carga aérea.



4. Servicio de protocolo (donde corresponda).
5. Operaciones secundarias, como por ejemplo:
 - Servicio de rampa o manipulación en tierra.
 - Almacenamiento o despacho de combustible para aeronaves (donde corresponda).

Artículo 23.- Servicios no brindados por las Entidades Prestadoras de la ITUP aeroportuaria
 Se considera aeroportuario a todo servicio que sirve para facilitar el transporte aéreo o el intercambio modal de pasajeros o carga en el aeropuerto. Si un servicio considerado aeroportuario no es brindado directamente por la Entidad Prestadora, esta deberá informar de ello adecuada y oportunamente, o asegurarse que el tercero que presta el servicio lo haga, a los Usuarios que se encuentran dentro de la protección del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad que se establezca de manera indubitable quien asume la responsabilidad por el servicio frente al Usuario.

Artículo 24.- Servicios Obligatorios en infraestructura vial

Las Entidades Prestadoras que explotan infraestructura vial, deberán poner a disposición de los usuarios, entre otros, los siguientes servicios:

- a. Equipo de Auxilio Mecánico
- b. Sistema de Comunicación de Emergencia
- c. Servicios Higiénicos

La prestación de estos servicios u otros que se estipulen en los respectivos contratos de Concesión serán puestos a disposición de los Usuarios de acuerdo a las condiciones establecidas en dichos contratos.

Artículo 25.- Servicios obligatorios en infraestructura ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Sin perjuicio de lo dispuesto en cada contrato de Concesión o en las normas aplicables, las Entidades Prestadoras de la ITUP ferroviaria deberán poner a disposición de sus Usuarios un sistema de comunicación de emergencia.

En el caso de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios Finales, en cada estación, como mínimo los siguientes servicios:

- a. Botiquín para urgencias.
- b. Telefonía pública.
- c. Servicios higiénicos.
- d. Módulo de atención para Venta y Recarga de Tarjetas o máquina de autoservicio de venta o recarga de tarjetas.
- e. Lo señalado en el artículo 19 del presente Reglamento.

**CAPÍTULO II
 DE LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS**

Artículo 26.- Causas de suspensión de servicios

Los servicios que brindan las Entidades Prestadoras sólo podrán suspenderse por:



- a. Decisión de una autoridad competente.
- b. Caso fortuito o fuerza mayor.
- c. Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- d. Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.

Artículo 27.- Información a los Usuarios respecto a la suspensión de servicios

En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios, de modo tal que los Usuarios se vean afectados, las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho a los Usuarios, por los medios de información establecidos en el presente Reglamento, con la debida anticipación y oportunidad. Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora, en caso resulte necesario.

Artículo 28.- Plazos para anunciar la suspensión de los servicios.

Sin perjuicio de los avisos que, de acuerdo al marco normativo vigente, se deban presentar a las autoridades competentes, en caso sea necesario suspender uno o más servicios indispensables para completar la cadena logística del transporte, de modo tal que los Usuarios Finales se vean afectados por más de 48 horas continuas, las Entidades Prestadoras deberán anunciar esta situación a los Usuarios a través de avisos en un diario de mayor circulación nacional y/o en un diario de circulación del área geográfica afectada con la suspensión, según corresponda, de la siguiente manera:

- a. En caso fortuito o fuerza mayor, al día siguiente de haber sido adoptada la medida. En casos justificados, por el cierre de edición de los diarios, se permitirá la publicación hasta dos (02) días después de la adopción de la medida. Tan pronto como se tenga una fecha cierta de reapertura del o los servicios, se deberá publicar un nuevo aviso, dando cuenta de ello y explicando las obras efectuadas.
- b. En caso de realizar una obra programada, deberá efectuar como mínimo dos publicaciones: a) una semana antes del inicio de las obras y b) el día anterior al inicio de las mismas. En ambos casos deberá explicitarse la fecha de reinicio del o de los servicios suspendidos. En caso se presente algún retraso, deberán volver a efectuar las publicaciones, explicando a los Usuarios las razones de la demora y la nueva fecha de reinicio de la prestación suspendida.

Adicionalmente, deberán dar cuenta de esta situación a los Usuarios por todos los medios correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 29.- Garantía de prestación mínima

Las Entidades Prestadoras deberán garantizar la utilización de las ITUP, de acuerdo con el contrato de Concesión o, en defecto de estipulación, con lo determinado por el OSITRAN. En los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor o la ejecución de alguna obra o mantenimiento, el restablecimiento a las condiciones señaladas en el contrato de Concesión deberá realizarse en el plazo más breve posible, atendiendo a las situaciones particulares de cada caso y a lo previsto en cada contrato de Concesión, en la normativa vigente o de acuerdo a lo dispuesto por el OSITRAN.

**CAPÍTULO III
DE LA FACTURACIÓN Y PAGO POR LOS SERVICIOS**

Artículo 30.- Información sobre Tarifas, Precios, Recargos y condiciones de su aplicación



Las Entidades Prestadoras deberán consignar en sus tarifarios los precios y Tarifas, según corresponda. Asimismo, pondrán a disposición de los Usuarios las características y condiciones de los servicios que brindan al explotar las ITUP.

El tarifario vigente, así como sus modificaciones, deberán ser puestos en conocimiento de los Usuarios, de conformidad con lo establecido en los artículos 29 y 33 del Reglamento General de Tarifas del OSITRAN, o norma que lo sustituya.

Asimismo, en aquellas ITUP en que se cobren recargos a los Usuarios, las Entidades Prestadoras deberán poner en conocimiento de los Usuarios con la difusión suficiente, de acuerdo a los medios o formas señaladas en el artículo 13 del presente Reglamento, y de manera previa a su entrada en vigencia, los recargos y las condiciones de su aplicación.

Artículo 31.- Cobro de Tarifas

Como regla general, el cobro de las Tarifas vigentes debe ser consecuencia de la prestación y uso efectivo del servicio respectivo. Cuando corresponda, la Entidad Prestadora debe probar el uso efectivo de los servicios que realice el Usuario.

Si el servicio solicitado por el Usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, este asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos por la Entidad Prestadora. Estos plazos deben ser informados a los Usuarios a través de los medios o formas establecidas en el artículo 13 del presente Reglamento.

Cuando el cobro de la Tarifa se realice por la puesta a disposición del servicio, deberá informarse al Usuario de manera adecuada y oportuna sobre esta condición. Corresponde a la Entidad Prestadora probar que informó adecuada y oportunamente, y que cumplió con poner el servicio a disposición del Usuario.

En el caso de la ITUP aeroportuaria, el pago de la TUUA se regula de conformidad con lo establecido en los artículos 16, 32 y 34 del presente Reglamento.

Artículo 32.- Sobre la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA)

Las Entidades Prestadoras de las ITUP aeroportuaria cobrarán una Tarifa por el uso de los aeropuertos. Para ello, deberán contar durante todo el horario de operación, con la dotación de personal requerido para el cobro de los servicios que presta y/o mantener convenios con las líneas aéreas para que el cobro se realice conjuntamente con el pasaje aéreo. La TUUA se cobra por la puesta a disposición de los servicios de acuerdo con el contrato de Concesión y el artículo 22 del presente Reglamento.

Los servicios involucrados en la TUUA son los que se detallan en cada contrato de Concesión. Para el caso de las Entidades Prestadoras que no se rigen por contrato de Concesión, son los que establezca el OSITRAN al momento de fijar la Tarifa.

Artículo 33.- Sobre la revalidación de la TUUA

Cuando se interrumpa el proceso de embarque, corresponde que la Entidad Prestadora revalide la TUUA siempre y cuando haya sido responsable de dicha interrupción o esta haya sido causada por un riesgo que debe asumir por encontrarse en mejores condiciones para mitigarlo o controlarlo o que hayan sido asumidos por la Entidad Prestadora al asumir la obligación de operar el aeropuerto.



Si la interrupción del embarque es responsabilidad o un riesgo que debe asignarse a la aerolínea o al Usuario, serán estos en cada caso quienes asuman el pago de la nueva TUUA por un nuevo embarque.

Se entiende que el proceso de embarque se interrumpe cuando el Usuario pierde el vuelo para el que estaba destinado subir a bordo o este es reprogramado para un nuevo horario o cancelado.

Además de la regla general consignada en el primer párrafo de este artículo, la TUUA será revalidada automáticamente, sin necesidad de analizar la responsabilidad de la Entidad Prestadora, en los siguientes casos:

- a. Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de *Foreign Object Damage* (FOD).
- b. Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de fauna silvestre o peligro aviario.
- c. Alertas de bomba.
- d. Cierre de aeropuerto de destino.
- e. Comprobado el mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico asignado o personal paramédico de la Entidad Prestadora, o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.
- f. Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- g. Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- h. Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil- DGAC.
- i. Demora o cancelación de vuelo por condiciones inseguras en la pista del aeropuerto.
- j. Las veces que un pasajero sospechoso de tráfico ilícito de drogas (TID), bajo la modalidad de ingesta, es trasladado a un área fuera de la zona restringida del aeropuerto y de forma posterior, se descarta toda sospecha de TID, por lo cual, el pasajero podrá continuar su proceso de embarque, previamente interrumpido por acciones fuera de su responsabilidad.
- k. Otros que determine el OSITRAN.

Artículo 34.- Sobre el pago de la TUUA por el reingreso a la zona de seguridad

Si durante el proceso de embarque el Usuario sale de la zona restringida a la zona pública deberá pagar nuevamente la TUUA siempre y cuando dicha salida fue producto de su responsabilidad y se le haya informado oportunamente al ingreso o salida de dicha zona.

La Entidad Prestadora podrá impedir el reingreso a la zona restringida a los Usuarios que no hayan pagado nuevamente la TUUA, siempre y cuando se les haya informado adecuada y oportunamente. De ser el caso, corresponderá a la Entidad Prestadora demostrar que cumplió con brindar al Usuario esta información.

Artículo 35.- Pago del Peaje en el caso de la ITUP Vial

El Usuario debe abonar la Tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que traspone una unidad de peaje, según lo que disponga el contrato de Concesión o la normativa aplicable. Las Entidades Prestadoras podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito.

Las Entidades Prestadoras de infraestructura vial deberán contar durante las veinticuatro (24) horas del día, con la dotación de personal requerido para el cobro de peaje, habilitando el número de casetas que correspondan, de acuerdo con las necesidades del tránsito, para



asegurar su fluidez y evitar demoras a los Usuarios, de conformidad con lo señalado en los contratos de Concesión.

Las Entidades Prestadoras deberán operar el sistema de forma tal que en ninguna estación de peaje el tiempo transcurrido entre el momento en que el Usuario se posiciona en el carril de pago y el momento en que se realiza el mismo, supere los índices de serviciabilidad establecidos en los respectivos contratos de Concesión.

Artículo 36.- Pago del Cargo por Uso de Vía en el caso de la ITUP Ferroviaria

Las Entidades Prestadoras de la infraestructura ferroviaria tendrán derecho a recibir un pago por uso de vía por parte del Usuario Intermedio, de conformidad con las condiciones expresadas en los respectivos contratos de Concesión y contrato de acceso o mandato de acceso, según corresponda.

Artículo 37.- Pago de la Tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el cobro de las Tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta Tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo contrato de concesión.

Artículo 38.- Usuarios exentos de pago de Peaje o Tarifa

Serán exceptuados del pago de peaje por el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP vial únicamente los vehículos que se encuentren taxativamente enumerados en el contrato de Concesión y la normatividad vigente. A saber:

- a. Vehículos utilizados para atender servicios de emergencia tales como ambulancias y bomberos.
- b. Vehículos de la Policía Nacional.
- c. Vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoyes.
- d. Vehículos de la Cruz Roja Peruana que realicen actividades con fines humanitarios.
- e. Otros establecidos en el ordenamiento normativo vigente.

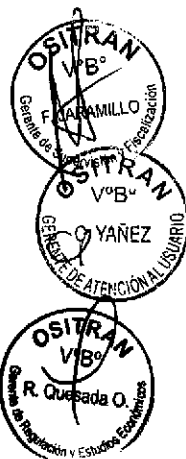
Del mismo modo, en el caso de la ITUP ferroviaria, estarán exentos del pago de la Tarifa por uso de vía las unidades destinadas exclusivamente a vigilancia, reparación, mantenimiento y demás necesarias para la operación ferroviaria.

Para el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, la Entidad Prestadora deberá observar las Tarifas sociales establecidas en el respectivo contrato de Concesión.

Artículo 39.- Cobro de servicios

El cobro de los servicios por parte de la Entidad Prestadora se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del Usuario, la Entidad Prestadora deberá recurrir a los mecanismos comunes de cobro de deudas, al igual que cualquier otra empresa privada en el Perú. En todo caso, siempre los Usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios.

En caso de incumplimiento del pago del Cargo por el uso de la infraestructura, se deberá seguir el procedimiento de controversia previsto en el contrato de Concesión y, de ser el caso, lo



establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN o norma que lo sustituya.

CAPÍTULO IV DE LOS SERVICIOS NO OBLIGATORIOS

Artículo 40.- Cobro de servicios no obligatorios

El cobro de los servicios no obligatorios o complementarios que brinden las Entidades Prestadoras, se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del Usuario, las Entidades Prestadoras deberán recurrir a las instancias judiciales respectivas o, de ser el caso, a la instancia fijada en los contratos o condiciones pactadas entre la Entidad Prestadora y el Usuario.

Asimismo, los Usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios, siempre que se trate de servicios relacionados con el transporte de pasajeros o el intercambio modal en una relación origen - destino. Si estos servicios son brindados por personas jurídicas o personas naturales distintas o ajenas a la Entidad Prestadora, esta se eximirá de responsabilidad civil y administrativa, siempre y cuando haya informado a los Usuarios de los servicios no obligatorios de la Entidad Prestadora, conforme a los artículos 12 y 13 del presente Reglamento.

Artículo 41.- Procedimiento de facturación de servicios no obligatorios

Por todo servicio vinculado a la ITUP que preste la Entidad Prestadora, directa o indirectamente, se deberá emitir los comprobantes de pago autorizados por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria- SUNAT, de acuerdo a las reglas tributarias vigentes.

Artículo 42.- Medios de pago de los servicios no obligatorios

Los Usuarios deben abonar los precios por los servicios que utilice en moneda de curso legal, al momento que la Entidad Prestadora se lo exija, de acuerdo con lo establecido en el contrato de Concesión. Las Entidades Prestadoras de los servicios derivados de la explotación de la ITUP y del servicio de transporte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito.



**TITULO IV
DE LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**CAPÍTULO I
SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

Artículo 43.- Reclamos de Usuarios

Los reclamos de los Usuarios Intermedios y Finales se sujetan a lo previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN y los Reglamentos de Reclamos de cada Entidad Prestadora.

Artículo 44.- Medios para la presentación de Reclamos

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

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

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

Artículo 45.- Sobre el Libro de Reclamaciones.

Es obligación de toda Entidad Prestadora contar con un Libro de Reclamaciones físico y/o virtual el cual deberá ser puesto a disposición de los Usuarios cuando lo solicite.

En caso se utilice un Libro de Reclamaciones Virtual, este deberá ser de fácil acceso a través de la página web de la Entidad Prestadora. Para el caso del Libro de Reclamaciones físico deberá ser exhibido en un lugar visible.

**CAPÍTULO II
SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS**

**SUBCAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

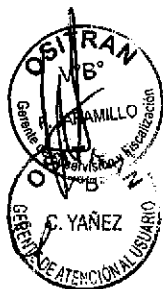
Artículo 46.- Protección de la identidad del denunciante

En caso sea solicitado por el denunciante y existiesen razones atendibles para ello, el OSITRAN podrá mantener en reserva la identidad de este.

Artículo 47.- Acceso al expediente

Durante el horario de atención, el denunciante y las Entidades Prestadoras tendrán libre acceso al expediente de Denuncia.

Con relación a los procedimientos administrativos que se inicien como consecuencia de la Denuncia, una vez que se agote la vía administrativa, el acceso al expediente será libre y gratuito para cualquier persona natural o jurídica. En caso de requerir copias del expediente, se deberá cubrir el costo respectivo.



SUBCAPÍTULO II PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

Artículo 48.- Legitimidad para presentar Denuncias

Podrán presentar Denuncias ante el OSITRAN, a través de la Gerencia de Atención al Usuario cualquier persona natural o jurídica, comunicando toda ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones, legales o contractuales, de las Entidades Prestadoras.

El denunciante no está obligado a demostrar que ha sufrido un daño ni la existencia de una relación de causalidad.

Artículos 49.- Medios de recepción de Denuncias

Las Denuncias podrán ser presentadas a través de los siguientes medios:

- a. Mesa de partes, mediante documento escrito, dirigido a la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN.
- b. A través del Portal del Usuario del OSITRAN.
- c. Vía telefónica, a través de la central telefónica del OSITRAN habilitada para que la Gerencia de Atención al Usuario reciba Denuncias.
- d. Otros mecanismos que establezca el OSITRAN para tales efectos.

Artículos 50.- Contenido de la Denuncia

La Denuncia puede estar referida a presuntos incumplimientos de una obligación contenida en el contrato de Concesión o en la normatividad aplicable.

Artículo 51.- Requisitos de la Denuncia

Las Denuncias presentadas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Nombre y apellido del denunciante.
- b. Número de documento de identidad.
- c. Si solicita o no mantener en reserva su identidad.
- d. Firma o huella digital, según corresponda.
- e. Domicilio.
- f. Correo electrónico, según corresponda.
- g. Referencias generales del lugar, fecha y circunstancias en las que tomó conocimiento de los hechos denunciados, así como una descripción de los mismos.
- h. Identificación de cualquier dato o documento que a su criterio pueda ser útil para la evaluación de la Denuncia. En caso el denunciante conozca o cuente con medios de prueba que acrediten la denuncia, deberá identificarlos o presentarlos.
- i. Identificación de la Entidad Prestadora denunciada.

De acuerdo a lo previsto en el numeral 114.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la Denuncia deberá exponer con claridad todos los hechos y circunstancias que permitan su constatación por el OSITRAN. En caso se cuente con elementos probatorios como testimonios, fotos o videos, entre otros, también deberán ser presentados.

Artículo 52.- Participación del denunciante

La Denuncia no convierte al denunciante en parte del procedimiento de Denuncia ni del procedimiento administrativo sancionador o procedimiento para la determinación de



aplicación de penalidades que eventualmente se inicie contra la Entidad Prestadora. En caso requiera la satisfacción de un interés, sin perjuicio de la Denuncia interpuesta, deberá solicitarlo a través del procedimiento de Reclamo.

Artículo 53.- Procedimientos y Plazos

Recibida la Denuncia, la Gerencia de Atención al Usuario cuenta con un plazo máximo de tres (03) días hábiles para correr traslado de la misma a la Jefatura de Contratos correspondiente de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, luego de haber verificado el cumplimiento de los requisitos contemplados en el artículo 51 del presente Reglamento.

La Jefatura de Contratos contará con un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para tramitar la Denuncia y decidir las acciones a adoptar, de acuerdo al siguiente detalle:

- a. Una vez recibida la Denuncia, la Jefatura de Contratos efectuará el análisis de los hechos denunciados, a fin de determinar si corresponde solicitar los descargos correspondientes a la Entidad Prestadora.
- b. En los casos en los que corresponda solicitar a la Entidad Prestadora sus descargos, esta contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para presentarlos ante la Jefatura de Contratos correspondiente. Este plazo podrá ser ampliado a solicitud de la Entidad Prestadora, justificando las razones que acreditan dicho pedido. El plazo adicional a ser otorgado será definido por la Jefatura de Contratos, según corresponda. Vencido este plazo, contando o no con descargos por parte de la Entidad Prestadora, la Jefatura de Contratos contará con un plazo de veinte (20) días hábiles para evaluar la Denuncia.

El plazo máximo para la tramitación de la Denuncia y decidir las acciones a adoptar podrá ser ampliado por la Jefatura de Contratos correspondiente, de forma excepcional, por un periodo adicional de treinta (30) días hábiles. De ser el caso, la Jefatura de Contratos correspondiente informa a la Gerencia de Atención al Usuario los motivos que sustentaron la ampliación del plazo, a fin que pueda ser puesto en conocimiento del Usuario, en caso lo solicite.

Corresponderá a la Jefatura de Contratos competente realizar las investigaciones o indagaciones que resulten pertinentes, a fin de determinar si:

- a. Existe verosimilitud que la conducta denunciada constituye un presunto incumplimiento por parte de la Entidad Prestadora, lo cual tendría como consecuencia la recomendación a la Jefatura de Fiscalización para evaluar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN, o norma que lo modifique o sustituya; o la recomendación de inicio de un procedimiento para la aplicación de una penalidad; o
- b. Considera que la Denuncia debe ser rechazada.

En el caso se considere que la Denuncia debe ser rechazada, la Jefatura de Contratos correspondiente deberá comunicar de manera motivada dicha decisión a la Gerencia de Atención al Usuario a fin que esta ponga en conocimiento del denunciante y, de ser el caso, de la Entidad Prestadora correspondiente la decisión adoptada.

En los casos señalados en el literal a) precedente, los resultados finales solo serán informados a solicitud del denunciante una vez que la autoridad emita una decisión firme sobre el particular, salvo que el denunciante tenga legítimo interés en el caso concreto.



El transcurso del plazo sin haber emitido o notificado el pronunciamiento del OSITRAN respecto del resultado de la Denuncia, no invalidará el pronunciamiento que posteriormente se emita, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas a que hubiera lugar.

CAPÍTULO III RÉGIMEN DE SANCIONES

Artículo 54.- De las sanciones

Todo lo referido a las sanciones que puedan ser impuestas a una Entidad Prestadora por el incumplimiento de sus obligaciones se regula de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN, o norma que lo modifique o reemplace, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador, cuya tramitación se encuentra a cargo de la Jefatura de Fiscalización de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera. - Las Entidades Prestadoras cuentan con un plazo de sesenta (60) días hábiles, contado desde el día siguiente de la publicación de la presente norma, para implementar aquellas disposiciones que resulten aplicables en cada caso. Dicha adecuación será verificada por el OSITRAN.

Segunda. - El presente Reglamento entra en vigencia al día siguiente de culminado el periodo de adecuación al que se refiere la Primera Disposición Complementaria Final.

Tercera. - En lo referido a la protección de los Usuarios Finales de las infraestructuras de transporte de uso público, será aplicable la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única. - Deróguese la Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios – RUTAP y la Resolución N° 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo – RUIVF.



INFORME N° 003-2017-GAU-GRE-GSF-GAJ-OSITRAN

Para : JUAN CARLOS MEJÍA CORNEJO
Gerente General

De : FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA
Gerente de Supervisión y Fiscalización

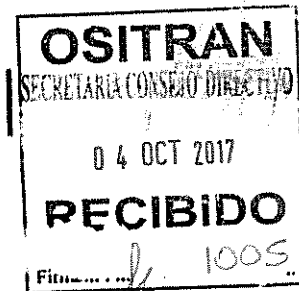
RICARDO QUESADA ORÉ
Gerente de Regulación y Estudios Económicos (e)

JORGE ARTOLA GRADOS
Gerente de Asesoría Jurídica (e)

CYNTHIA YAÑEZ ALVA
Gerente de Atención al Usuario

Asunto : Proyecto de Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

Fecha : 14 de setiembre de 2017



I. OBJETIVO

1. El presente informe tiene como objetivo emitir opinión sobre el proyecto de "Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público" (en adelante, el Proyecto de Reglamento), que establece los derechos y obligaciones de los usuarios de las distintas infraestructuras de transporte de uso público supervisadas por OSITRAN.

II. ANTECEDENTES

2. Mediante Memorando Circular N° 068-15-GG-OSITRAN, del 22 de julio de 2015, se conformaron los equipos de trabajo para la revisión de los documentos normativos preexistentes a la publicación del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, entre los que se encontraban el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios¹, y el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo².
3. Mediante Memorando Circular N° 116-15-GG-OSITRAN, del 30 de noviembre de 2015, se estableció un único grupo de trabajo, para la revisión de los mencionados reglamentos, conformado por los siguientes colaboradores:

¹ El citado reglamento fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN y publicado en el diario oficial El Peruano el 05 de enero de 2012.

² El citado reglamento fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN y publicado en el diario oficial El Peruano el 01 de febrero de 2012.



- Santos Tarrillo Flores, representante de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF).
- Carlos Parra Sánchez, representante de la Gerencia de Asesoría Jurídica (GAJ).
- Evelyn Chumacero Asención, representante de la Gerencia de Atención al Usuario (GAU), quien lidera el grupo.

4. Posteriormente, mediante Memorándum Circular N° 033-2016-GG-OSITRAN del 15 de marzo de 2016 se determinó la incorporación al mencionado Grupo de Trabajo de la señora Arlé Quispe Villafuerte, como representante de la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos (GRE).

5. Mediante Nota Circular N° 001-2016-GTR, del 12 de febrero de 2016, el Grupo de Trabajo remitió a la GAU, la GSF, la GRE y la GAJ, así como a la Secretaría Técnica de los Tribunales de OSITRAN, el Proyecto de Reglamento y su correspondiente Exposición de Motivos y Análisis Costo Beneficio, a fin que los citados órganos emitan opinión al respecto.



6. Sobre el particular, el Grupo de Trabajo recibió los comentarios y observaciones de tales órganos, de acuerdo al siguiente detalle:

GERENCIA	MEMORÁNDUM	FECHA
Gerencia de Regulación y Estudios Económicos	Memorándum N° 041-16-GRE-OSITRAN	19 de febrero de 2016
Gerencia de Asesoría Jurídica	Memorándum N° 048-16-GAJ-OSITRAN	19 de febrero de 2016
Secretaría Técnica de los Tribunales de OSITRAN	Memorándum N° 010-16-STO-OSITRAN	19 de febrero de 2016
Gerencia de Atención al Usuario	Memorándum N° 026-16-GAU-OSITRAN	29 de febrero de 2016



7. Cabe señalar que las jefaturas de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización remitieron sus comentarios vía electrónica, mediante correos enviados los días 11 y 22 de marzo de 2016.

8. Mediante Nota Circular N° 002-2016-GTR-OSITRAN del 13 de abril de 2016, el Grupo de Trabajo presentó a las gerencias (GAU, la GSF, la GRE y la GAJ) el Proyecto de Reglamento, en el cual se implementaron las observaciones y comentarios remitidos previamente por tales órganos.



9. Posteriormente, las citadas gerencias remitieron nuevos comentarios y sugerencias al Grupo de Trabajo, entre el 25 de abril y 03 de mayo de 2016, los cuales fueron incorporados al proyecto materia de análisis, según lo evaluado por el citado grupo.



10. Mediante Nota Circular N° 003-2016-GTR-OSITRAN del 16 de mayo de 2016 se remitió el Informe N° 001-16-GTR-OSITRAN, elaborado por el Grupo de Trabajo, a través del cual se pone en conocimiento de las respectivas gerencias una versión modificada del Proyecto de Reglamento.

11. Mediante Informe N° 002-2016-GRE-GAJ-GSF-GAU-OSITRAN, de fecha 19 de mayo de 2016, elaborado por la GRE, la GAJ, la GSF y la GAU, se sustenta y remite a la Gerencia



General el Proyecto de Reglamento, la Exposición de Motivos y el proyecto de Resolución correspondiente.

12. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 028-2016-CD-OSITRAN, del 24 de mayo de 2016, se autorizó la publicación del Proyecto de Reglamento, la Exposición de Motivos y el Análisis Costo - Beneficio, en el diario oficial "El Peruano"³. Asimismo, se dispuso convocar a Audiencia Pública⁴, a efectos de recabar comentarios y/o sugerencias de los interesados.
13. Luego de la publicación en el diario oficial y la realización de la Audiencia Pública, mediante Nota N° 005-16-GTRU-OSITRAN, de fecha 09 de setiembre de 2016, el Grupo de Trabajo remitió a la Gerencia General la Matriz de Comentarios con la totalidad de aportes y observaciones enviado por los interesados, así como el análisis efectuado en cada caso. Asimismo, remitió a la citada Gerencia el Proyecto de Reglamento, con las modificaciones requeridas producto de los comentarios recibidos, la Exposición de Motivos y el Análisis Costo- Beneficio correspondiente.
14. Mediante Memorando Circular N° 118-2016-GG-OSITRAN, del 15 de setiembre de 2016, la Gerencia General requirió a las Gerencias la revisión de los documentos mencionados en el numeral precedente, a fin de emitir sus comentarios y sugerencias.
15. El 28 de setiembre de 2016, el Grupo de Trabajo recibió los comentarios de las Gerencias de línea, de acuerdo al siguiente detalle:

GERENCIA	MEMORÁNDUM
Gerencia de Atención al Usuario	Memorándum N° 199-16-GAU-OSITRAN
Gerencia de Regulación y Estudios Económicos	Memorándum N° 170-16-GRE-OSITRAN
Gerencia de Asesoría Jurídica	Memorándum N° 206-16-GAJ-OSITRAN

16. Mediante Nota Circular N° 0001-2016-GTRU-OSITRAN, de fecha 12 de diciembre de 2016, el Grupo de Trabajo presentó a la GSF, GRE, GAU y GAJ, el nuevo Proyecto de Reglamento, la Exposición de Motivos, el Análisis Costo - Beneficio, el proyecto de Resolución de Consejo Directivo y la Matriz de Comentarios al citado proyecto, a efectos que dichas gerencias evaluaran los mismos y se elabore un informe conjunto con la respectiva opinión sobre el particular, dirigido a la Gerencia General.
17. El 21 de diciembre de 2016, se publicó en el Diario Oficial "El Peruano" el Decreto Legislativo N° 1272 que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo. Así, el citado proyecto de Reglamento ha sido adecuado a dichas modificaciones legales, en lo que le corresponde.
18. Posteriormente, en atención a las disposiciones emitidas sobre simplificación administrativa, eliminación de barreras burocráticas y Análisis de Calidad Regulatoria, la Gerencia General emitió Memorando Circular N° 132-2017-GG-OSITRAN, de fecha 7 de agosto de 2017, por medio del cual solicitó a GAU, GRE, GSF y GAJ lo siguiente:

³ Dicha publicación fue realizada el 28 de mayo de 2016.

⁴ La Audiencia Pública se realizó el 15 de junio de 2016, en la sede principal de OSITRAN.

- (i) Se efectúe la revisión del Proyecto de Reglamento, de acuerdo a las disposiciones sobre simplificación administrativa y eliminación de barreras burocráticas, incluyendo la obligación de efectuar el Análisis de Calidad Regulatoria.
 - (ii) Se remita la relación de barreras burocráticas que se habrían eliminado o se estimen eliminar con el Proyecto de Reglamento.
19. En atención a lo solicitado por la Gerencia General, se emitió el Informe N° 002-2017-GAU-GRE-GSF-GAJ-OSITRAN, de fecha 6 de setiembre de 2017, por el cual la GAU, GRE, GSF y GAJ indicaron lo siguiente:



- (i) El Proyecto de Reglamento se ajusta a las disposiciones y principios contenidos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, pese a que dicho proyecto no contempla disposiciones de carácter procedimental.
- (ii) El Proyecto de Reglamento no contiene disposición alguna que contravenga lo establecido en las normas sobre simplificación administrativa y eliminación de barreras burocráticas, aprobadas mediante los Decreto Legislativos N° 1246, 1256 y 1310.
- (iii) En la medida que el Proyecto de Reglamento es de naturaleza sustantiva, al reconocer y declarar derechos y deberes de los usuarios y no establece procedimientos administrativos de iniciativa de parte, es posible concluir que no resulta obligatorio que dicho Proyecto sea sujeto al Análisis de Calidad Regulatoria que se señala en el Decreto Legislativo N° 1310, sin perjuicio que ello sea confirmado por la Presidencia del Consejo de Ministros.



III. ANÁLISIS

20. En el presente informe se analizarán los siguientes puntos:



- 3.1. Análisis normativo.
- 3.2. Problemática presentada.
- 3.3. Proyecto de Reglamento presentado.
- 3.4. Comentarios a la propuesta de Reglamento.
- 3.5. Procedimiento para la entrada en vigencia del Proyecto de Reglamento.

3.1. Análisis Normativo



21. En lo referido a los derechos de los usuarios, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.



22. En esa misma línea, el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, señala que los organismos reguladores defienden el interés de los usuarios, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política del Perú y la ley.



23. Por su parte, la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, que dispone la creación de OSITRAN, establece que corresponde a esta entidad regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras y el cumplimiento de los contratos de

concesión, cautelando los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios. Asimismo, la citada norma señala que OSITRAN cuenta con potestad exclusiva para dictar reglamentos autónomos y otras normas referidas a los intereses, obligaciones o derechos de las entidades prestadoras o de los usuarios.

24. Cabe mencionar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, indica que la protección de los usuarios de los servicios públicos bajo la competencia de los organismos reguladores a que hace referencia la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, se rige por las disposiciones de dicho Código, en lo que resulte pertinente y por la normativa sectorial pertinente, precisando que corresponde a tales organismos velar por el cumplimiento de la legislación.
25. Considerando la normativa antes citada, el 5 de enero de 2012, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución del Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN, por la cual se aprobó el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios (RUTAP). Asimismo, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 004-2012-OSITRAN, publicada en el citado diario el 01 de febrero de 2012, se aprobó el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo (RUIVF).
26. Posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, publicado el 28 de febrero de 2015, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de OSITRAN, incorporando una serie de cambios normativos importantes que originaron la necesidad de revisar, entre otros, los reglamentos de usuarios emitidos por el Regulador, a fin de actualizar su contenido en virtud del nuevo ROF.
27. Finalmente, el 21 de diciembre de 2016, se publicó en el Diario Oficial "El Peruano" el Decreto Legislativo N° 1272 que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo. Así, el referido proyecto de Reglamento se ha adecuando a dichas modificaciones legales, en lo que le corresponde.
- 3.2. Problemática presentada**
28. La entrada en vigencia del ROF de OSITRAN generó la necesidad de realizar una revisión integral de los reglamentos aplicables a los usuarios de las distintas infraestructuras de transporte de uso público, a cargo de la institución, a fin de asegurar que guarden coherencia con el nuevo marco normativo institucional, considerando los cambios introducidos mediante dicha norma.
29. A modo de ejemplo, mediante el ROF se creó la Gerencia de Atención al Usuario, órgano de línea que tiene entre sus funciones cautelar los derechos de los usuarios- intermedios y finales-, de las infraestructuras de transporte de uso público de competencia de OSITRAN, así como promover y difundir información sobre sus derechos y obligaciones. Siendo así, resulta indispensable la incorporación de esta nueva gerencia de línea, en las actividades contempladas en los reglamentos de usuarios antes mencionados.
30. Por otro lado, de la revisión del RUTAP y el RUIVF se ha detectado lo siguiente:



- Pese a que cuentan con disposiciones similares, se habían emitido dos normas independientes, una para usuarios aeroportuarios y portuarios y otra para usuarios de la red vial, red ferroviaria y del Sistema de Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, sin que se haya identificado justificación alguna para ello, considerando además que todas las infraestructuras de transporte de uso público de alcance nacional están bajo la competencia del Regulador.
- Hacen referencia a normativa que no se encuentra vigente en la actualidad, como por ejemplo la Ley N° 27920, Ley que establece sanciones por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Edificación NTE U.190 y NTE A.060, sobre adecuación urbanística y arquitectónica para personas con discapacidad, la cual fue derogada por la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- No están adecuados al ROF de OSITRAN y, por tanto, no reconocen la existencia de la Gerencia de Atención al Usuario.
- Contienen algunas disposiciones que se encuentran ubicadas de forma inadecuada, sin guardar coherencia con la organización temática de cada capítulo. Por ejemplo, el artículo referido a los criterios de interpretación para la aplicación del mismo Reglamento en los anteriores reglamentos formaba parte del capítulo vinculado a los derechos de los usuarios; sin embargo, en tanto dichos criterios son aplicables para la totalidad de disposiciones, debería formar parte referida a disposiciones generales del Proyecto de Reglamento.
- No cuentan con disposiciones detalladas respecto de la presentación de denuncias por parte de los ciudadanos.



31.

En ese sentido, al haberse identificado dichos aspectos de mejora, se advirtió que tal normativa requería ser revisada en su integridad, a fin de contar con un único instrumento normativo debidamente organizado, que contenga los derechos y obligaciones de los usuarios y las entidades prestadoras, evitando duplicidad en las disposiciones sobre el particular, para lo cual se tendría en consideración el marco normativo vigente, los contratos de concesión, el Reglamento General de OSITRAN (REGO), aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, así como el ROF de la entidad.



32.

Finalmente, el 21 de diciembre de 2016, se publicó en el Diario Oficial "El Peruano" el Decreto Legislativo N° 1272 que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo. Así, se ha procedido a realizar las adecuaciones al referido proyecto Reglamento, en concordancia con las referidas modificaciones legales.



3.3. Proyecto de Reglamento presentado



33.

Considerando lo expuesto en el numeral precedente, se propone un Reglamento, el cual contempla las disposiciones aplicables a los usuarios de las distintas infraestructuras de transporte de uso público y a las entidades prestadoras correspondientes. Dicho Proyecto de Reglamento recoge lo establecido en el marco normativo vigente aplicable, concordado con lo contemplado en los contratos de concesión bajo el ámbito de competencia de OSITRAN.



34.

La estructura y cambios propuestos en el Proyecto de Reglamento son los siguientes:

- Título I: Disposiciones Generales

En este Título se regula el objeto y ámbito de aplicación del Proyecto de Reglamento y se define el marco normativo y contractual aplicable. Asimismo, se incluyen los principios y criterios de interpretación que serán utilizados para determinar los alcances del citado Reglamento en la relación entre entidades prestadoras y usuarios, en caso de duda o contradicción.

En este Título, además, se establece que el Proyecto de Reglamento no resulta aplicable para los casos de transporte de carga y pasajeros y de tránsito terrestre, en tanto dichas actividades se encuentran bajo la competencia de otras entidades, tales como la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía (SUTRAN), el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Gobiernos Locales o Regionales, la Policía Nacional y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), según las normas aplicables.

Corresponde indicar que se ha efectuado una revisión de las normas que forman parte del marco normativo del Proyecto de Reglamento, con la finalidad de asegurar que todas ellas se encuentren vigentes e incorporar aquellas que fueron emitidas con posterioridad a los reglamentos originales.

Cabe precisar que, respecto a los principios que regulan la relación entre las entidades prestadoras con los usuarios, resulta conveniente modificar la denominación del Principio de Equidad por una que guarde mayor concordancia con su contenido. Así, en el RUTAP y en el RUIFV se establece:

"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con los Usuarios de las ITUP"

(...)

"Equidad: El uso de la ITUP por parte del Usuario debe ser realizado de acuerdo a lo previsto en el contrato de Concesión, las disposiciones de OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia."

Sin embargo, a fin de brindar una adecuada protección a los usuarios, se propone la siguiente redacción:

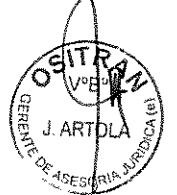
"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las entidades prestadoras con los usuarios de las ITUP"

(...)

"Concordancia: El uso de la ITUP por parte de los Usuarios y su consecuente contraprestación deben ser concordantes con lo previsto en los respectivos contratos de Concesión, las disposiciones del OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia"

Finalmente, se han incorporado una serie de definiciones que formaban parte de los glosarios que integran el RUTAP y el RUIFV, las mismas que han sido consignadas en esta sección inicial, Disposiciones Generales, para un mejor entendimiento del contenido de la norma.

- Título II: De los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y de las Entidades prestadoras



El Capítulo I del Título II contiene el desarrollo de los principales derechos de los usuarios en el uso de la ITUP, los cuales se encontraban reconocidos en el RUTAP y el RUIVF, mejorando la redacción en cada caso, a fin de brindar mayor claridad para el ejercicio adecuado de tales derechos.

Por su parte, el Capítulo II señala las obligaciones de los usuarios, las que en su mayoría han sido tomadas del RUTAP y el RUIVF, incorporándose una obligación adicional para el caso de los usuarios intermedios. Así, se ha establecido que los usuarios intermedios están obligados a cumplir con la totalidad de los requisitos establecidos por las entidades prestadoras para acceder a las Facilidades Esenciales, en concordancia con lo que señala el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público de OSITRAN.

En lo referido a los derechos de las entidades prestadoras frente a los usuarios, desarrollados en el Capítulo III, se ha mantenido el reconocimiento del derecho a percibir una contraprestación por los servicios que brindan a los usuarios, así como el derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los usuarios, indicándose que este último derecho debe ser ejercido entre las partes, vía conciliación, arbitraje o ante el Poder Judicial, sin perjuicio de los recargos que las entidades prestadoras puedan aplicar a los usuarios por el incumplimiento por parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio.

El Capítulo IV presenta las obligaciones generales de las entidades prestadoras frente a los usuarios. En este punto se ha efectuado una reorganización de las mencionadas obligaciones, con la finalidad de presentarlas de forma secuencial y sistemática, eliminando aquellas disposiciones contenidas en otros reglamentos o disposiciones legales vigentes, o cuya finalidad se logra con la observancia de los derechos que asisten a los usuarios o los deberes impuestos a las entidades prestadoras.

Así por ejemplo, se ha retirado del Proyecto de Reglamento la disposición por la cual se obligaba a las entidades prestadoras a contar con un Reglamento de Atención de Reclamos, en la medida que dicha obligación se encuentra ya establecida en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y se ha retirado la disposición por la cual se obligaba a las entidades prestadoras informar sobre el alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los Usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el objetivo perseguido por dicha disposición se logra con la observancia de los deberes de información detallados en el Proyecto de Reglamento.

Adicionalmente, se ha considerado pertinente incorporar en este capítulo todas aquellas disposiciones vinculadas a la obligación de las entidades prestadoras de proveer a los usuarios de información. De esta forma se ha consignado la información básica que deben brindar estas entidades, los mecanismos posibles para la transmisión de dicha información y el contenido mínimo de los portales web de las empresas, y se ha precisado las características que deben presentar los Módulos u Oficinas de Atención al Usuario, tales como ubicación, personal de atención y registros que deben estar a disposición de los usuarios, como el Libro de Reclamaciones y/o Libro de Sugerencias, considerando lo establecido en los contratos de concesión y normativa vigente. Asimismo, se han



precisado aspectos relevantes sobre la señalización mínima que debe existir para orientación de los usuarios y la señalización en caso de obras, interrupciones o desastres.

Debe mencionarse que en este capítulo se ha incorporado la disposición específica referida a la obligación impuesta a todas las entidades prestadoras para la adopción de medidas de accesibilidad a las infraestructuras de transporte de uso público para personas con discapacidad, en concordancia con lo establecido en la normativa sobre la materia⁵. Esta disposición se encontraba anteriormente ubicada entre las disposiciones generales. Sin embargo, en virtud de que la misma establece una obligación concreta para las entidades prestadoras, se ha considerado pertinente su reubicación en el capítulo bajo comentario.

Cabe indicar que se ha retirado de esta sección la propuesta de artículo referida a la obligación del otorgamiento del derecho de acceso a facilidades esenciales, en la medida que ello corresponde al Reglamento de Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público- REMA de OSITRAN. De igual forma, se ha retirado de la propuesta de disposición en la que se detallaban las obligaciones de las Entidades Prestadoras del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, en tanto las mismas se encuentran detalladas en los respectivos contratos de concesión.

• Título III: De los Servicios a los Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.

Se han incorporado disposiciones a través de las cuales se indican cuáles son aquellos servicios a los que, de forma general, podrán acceder los usuarios en los distintos tipos de infraestructura, sin perjuicio de las diferencias existentes en cada caso en virtud de los respectivos contratos de concesión.

Asimismo, se ha considerado en esta parte del Proyecto de Reglamento, un capítulo específico para desarrollar los aspectos vinculados a la suspensión de los servicios por parte de las entidades prestadoras. En ese sentido, el Capítulo II aborda temas como las causas de suspensión de los servicios, la obligación que tienen las entidades prestadoras de informar dicha suspensión, los plazos para remitir dicha información, así como la garantía que asiste a los usuarios de contar con una prestación mínima del servicio.

En lo que respecta a la facturación y pago por los servicios que ofrecen las entidades prestadoras, el Capítulo III contiene disposiciones sobre la información que se debe brindar a los usuarios sobre este tema. Adicionalmente, se precisa que en el caso de aquellas ITUP en las que se cobre recargos a los usuarios, corresponderá a las entidades prestadoras adoptar las acciones necesarias para que dichos recargos, así como las condiciones para su aplicación, sean puestos en conocimiento de los usuarios, con la difusión suficiente, de acuerdo a los mecanismos establecidos en el artículo 13 del Proyecto de Reglamento.

Por otro lado, se ha hecho especial mención al cobro de la Tarifa Unificada de Uso del Aeropuerto (TUUA), su revalidación y pago por reingreso a la zona de seguridad. Igualmente, se hace mención a aspectos básicos del pago del peaje en el caso de la ITUP

⁵ Ley N° 28735, Ley que Regula la Atención de las Personas con Discapacidad, Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores en los Aeropuertos, Aeródromos, Terminales Terrestres, Ferroviarios, Marítimos y Fluviales y Medios de Transporte y la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP.

vial, el cargo por uso de vía en el caso de la ITUP ferroviaria, y el pago de la tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, conforme a los respectivos contratos de concesión y a la normativa aplicable.

Finalmente, en el Capítulo IV, sobre los servicios no obligatorios, se reconoce que el cobro de los mismos por parte de la entidad prestadora se sujeta a las reglas del Derecho Civil, precisándose la necesidad de emisión de comprobantes de pago, los medios para efectuar el abono por dichos servicios y la información que sobre el particular debe proporcionar la entidad prestadora a los usuarios.

- Título IV: De los Reclamos y Denuncias.

Sobre los reclamos, el Proyecto de Reglamento señala expresamente que estos se sujetan a lo que establece el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, así como el Reglamento de Atención de Reclamos de cada entidad prestadora. Sin embargo, sí se incluye una precisión de los mecanismos con los que cuentan los usuarios para la presentación de un reclamo, entre los que se reconoce al Libro de Reclamaciones.



En el caso del Libro de Reclamaciones, en el Proyecto se ha considerado pertinente mantener una disposición específica, en la que detalla que el citado libro debe ser puesto a disposición del usuario, cuando este lo solicita, y debe ser exhibido en un lugar visible. De igual forma, para el caso de Libro de Reclamaciones Virtual, se precisa que este debe ser de fácil acceso a través de la página web de la respectiva entidad prestadora.



Por otro lado, en la medida que el procedimiento de denuncias no se encuentra incorporado en ninguno de los reglamentos del OSITRAN, y en tanto no exista normativa específica sobre el particular, se ha considerado oportuno que el Proyecto de Reglamento desarrolle aspectos sustanciales sobre el particular, con la finalidad que el usuario cuente con información clara sobre este procedimiento.



Así, se reconoce la posibilidad de mantener en reserva el nombre del denunciante y el derecho que asiste a la entidad prestadora y al propio denunciante de acceder al expediente de denuncia, posibilidad que no se encuentra habilitada para terceros. Asimismo, se han incluido disposiciones, tales como: (i) legitimidad para presentar denuncias, (ii) medios para la recepción de denuncias, (iii) contenido y requisitos a ser cumplidos por el denunciante y (iv) la participación del denunciante en el procedimiento.



En esa línea, se precisa el procedimiento a seguir por parte del OSITRAN luego de la presentación de la denuncia, indicándose los plazos de las actuaciones a su cargo y las consecuencias que podrían generar los hallazgos realizados por la autoridad durante la verificación de la denuncia.

Adicionalmente, se ha estimado pertinente precisar que solo en los casos en los que la denuncia presentada sea desestimada, corresponderá a la GAU informar de esta situación al denunciante, previa comunicación, debidamente motivada, remitida por la Jefatura de Contratos correspondiente de la GSF. Por otro lado, en los casos en los que exista verosimilitud que la conducta denunciada podría constituir un incumplimiento por parte de la entidad prestadora, se informará al denunciante una vez que la autoridad emita una decisión firme sobre el particular, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador o para la aplicación de una penalidad.




Cabe indicar que en el Capítulo III se ha señalado que lo referido a las sanciones que podrían ser aplicadas en caso de infracciones por parte de las entidades prestadoras, se sujeta a lo establecido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN o norma que lo sustituya o modifique.

- Disposiciones Finales

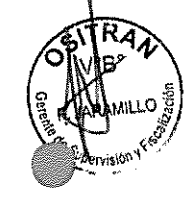
El Reglamento contiene tres disposiciones complementarias finales y una disposición complementaria derogatoria. La Primera Disposición Complementaria Final establece que las entidades prestadoras cuentan con un plazo de sesenta (60) días hábiles, contado desde el día siguiente de la publicación del Reglamento en el diario oficial El Peruano, para implementar aquellas disposiciones que correspondan en cada caso. La Segunda Disposición Complementaria Final dispone que el Reglamento entra en vigencia al día siguiente de culminado el periodo de implementación antes fijado. Finalmente, en la Tercera Disposición Complementaria, se precisa la aplicación de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a la protección de los usuarios finales, en lo que resulte pertinente.

Por último, cabe precisar que, en virtud de la Única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el RUTAP y el RUIVF.


3.4. Comentarios a la propuesta de Reglamento



35. De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución N° 028-2016-CD-OSITRAN, se cumplió con la publicación del Proyecto de Reglamento en el diario oficial El Peruano y la celebración de la Audiencia Pública correspondiente, con la finalidad de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados en dicho proyecto, en el plazo establecido para dicha actuación.




36. En virtud de las actuaciones realizadas, se recibió un total de 135 comentarios y sugerencias, las cuales fueron presentadas tanto de forma escrita como de manera oral durante la Audiencia Pública, incorporados a la Matriz de Comentarios y analizados por el Grupo de Trabajo. Cabe precisar que 75 de dichos comentarios fueron acogidos de forma total y/o parcial.




37. En tal sentido, a efectos de culminar con el proceso de formulación del Proyecto de Reglamento, se han analizado los comentarios recibidos por los interesados, los cuales constan en la Matriz de Comentarios que se adjunta como Anexo, el cual forma parte integrante del presente informe.

38. El detalle de los comentarios que han sido aceptados o que no han sido considerados por OSITRAN, con el sustento técnico legal correspondiente, también se encuentra en la matriz adjunta.



39. De otro lado, cabe señalar que a raíz de los comentarios de las Entidades Prestadoras (Ferrocarril Trasandino), se ha procedido a realizar una revisión integral del Proyecto a fin de verificar que las disposiciones que contiene no se encuentren ya incluidas en otros documentos normativos o en los respectivos contratos de concesión o que se remitan a otros artículos del propio Reglamento, a fin de evitar duplicidad normativa. En ese sentido, se ha retirado toda referencia o remisión a derechos u obligaciones establecidos



en otra normativa, así como toda referencia a derecho u obligación específica para una determinada Entidad Prestadora en virtud de su Contrato de Concesión, a fin de mantener solo aquellas disposiciones relacionadas con la regulación propia de un Reglamento de Usuarios, por lo que, como consecuencia de ello, se ha reordenado los artículos del proyecto de Reglamento. Asimismo, es necesario precisar que dichos ajustes no afectan el contenido esencial del proyecto de Reglamento que fuera publicado en el Diario Oficial El Peruano el 28 de mayo de 2016, sino por el contrario, le da mayor simplicidad y claridad para una mejor aplicación tanto para los usuarios y Entidades Prestadoras como para el propio OSITRAN.

40. Entre las variaciones realizadas, podemos señalar aquellas referidas a las obligaciones de las Entidades Prestadoras, en donde se ha hecho un listado más sencillo y general; asimismo, se ha retirado la referencia a las obligaciones establecidas para la Entidad Prestadora a cargo del sistema eléctrico de transporte de lima y callao, en tanto constituye una remisión muy específica que escapa al propósito del Reglamento, el cual es establecer obligaciones generales para todas las Entidades, sin perjuicio de que dichas obligaciones sean exigidas en virtud del respectivo contrato de concesión.



No obstante, lo anterior, procederemos a detallar los comentarios más relevantes que han generado el ajuste de las disposiciones normativas del citado proyecto.

- (i) Sobre la definición "Denuncia", es pertinente precisar en el concepto materia de análisis la necesidad de cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el Proyecto de Reglamento y la posibilidad de que el denunciante no sea necesariamente un Usuario. De esta forma, la redacción sería la siguiente:



Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 3.- Definiciones (...)</p> <p>7. Denuncia: Toda comunicación formulada, por una persona natural o jurídica, en razón a la ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones contenidas en el contrato de concesión o en la normativa vigente, que son fiscalizables por el OSITRAN y que se encuentran a cargo de la Entidad Prestadora.</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 3.- Definiciones (...)</p> <p>7. Denuncia: Toda comunicación formulada por una persona natural o jurídica, <u>Usuario o no de la infraestructura de transporte</u>, en razón a la <u>ocurrencia de a través de la cual se da cuenta de la ocurrencia de</u> hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones contenidas en el contrato de Concesión o en la normativa vigente, que son fiscalizables por el OSITRAN y que se encuentran a cargo de la Entidad Prestadora. <u>Cabe indicar que la Denuncia deberá contener como mínimo los requisitos establecidos en el presente Reglamento, a fin de permitir su oportuna atención.</u></p> <p>(...)</p>



- (ii) Se acogieron los comentarios realizados en relación a determinados derechos de los usuarios. Al respecto, sobre el derecho a presentar sugerencias se ha visto conveniente precisar que las mismas podrán realizarse por medio de los canales que establezca la Entidad Prestadora.

Asimismo, sobre el derecho a la no discriminación, se establece el derecho de los usuarios- personas jurídicas- a recibir el mismo trato en aquellos casos en los que presenten condiciones equivalentes. Para el caso de usuarios- personas naturales- se prohíbe toda discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.



De otro lado, respecto al derecho a la reparación de daños, a fin de reconocer la existencia de pactos previos entre las entidades prestadoras y sus usuarios y evitar una interpretación extensiva respecto de la existencia de distintos mecanismos para solicitar la reparación, se procede a agregar una precisión en el segundo párrafo del literal j) del Artículo 7, de modo tal que se refuerce que la vía para solicitar la reparación dependerá de lo aplicable en cada caso.

En lo referido al derecho al libre uso de la ITUP, reconocido en el literal l) del artículo 7, se ha visto por conveniente listar en dicho literal aquellas circunstancias en las cuales este derecho no podrá ser ejercido por los usuarios, tales como existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor, cuando se coloque a los otros usuarios en inminente y cierto peligro a los demás usuarios, sus propiedades o a la ITUP, entre otros.

Sobre el derecho de los usuarios a la restitución de su propiedad, se hace la precisión para excluir de este supuesto los casos de mercancías prohibidas, restringidas o en abandono legal que son incautadas o comisadas por la SUNAT u otras mercancías incautadas por autoridad judicial, policial o Ministerio Público.

Cabe indicar que se ha eliminado el párrafo colocado al final de esta sección en el que se indicaba que cualquier inobservancia a los derechos enunciados sería sancionada según lo establecido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones, siendo que dicha referencia ha sido reubicada en el Capítulo III del Título IV del Proyecto.

En virtud a ello, la redacción de las disposiciones incluidas en el Proyecto de Reglamento sería la siguiente:

Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 7.- Derechos de los Usuarios. - Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos: (...)</p> <p>c. A presentar sugerencias</p> <p>Los Usuarios pueden presentar sugerencias en pro de mejoras en los servicios que brindan las Entidades prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas en la mesa de partes de la Entidad Prestadora, utilizando los formatos previamente establecidos para ello, a través de una línea telefónica, la página web o vía correo electrónico. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin. (...)</p> <p>h. A la no discriminación</p> <p>Los Usuarios- personas jurídicas- tienen el derecho a no recibir un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva e injustificada frente a otros.</p> <p>Asimismo, está prohibida toda discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los Usuarios- personas naturales.</p>	<p>Artículo 7.- Derechos de los Usuarios. - Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos: (...)</p> <p>c. A presentar sugerencias</p> <p>Los Usuarios pueden presentar sugerencias para contribuir con en-pro- de la mejora en de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas <u>a través de los canales establecidos por la Entidad Prestadora para ello</u> en la mesa de partes de la Entidad Prestadora, utilizando los formatos previamente establecidos para ello, a través de una línea telefónica, la página web o vía correo electrónico. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin.</p> <p>h. A la no discriminación</p> <p><u>Bajo condiciones equivalente,</u> Los Usuarios- personas jurídicas- tienen el derecho a no recibir un el mismo trato. diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva e injustificada frente a otros- (...)</p> <p>Asimismo, está prohibida toda discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los Usuarios- personas naturales.</p>

(...)

j. A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades prestadoras.

Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas a través del procedimiento de reclamo. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes.

(...)

l. Al libre uso de las ITUP

No podrá prohibirse o limitarse el uso de las ITUP a persona natural o jurídica alguna, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de dichos servicios, incluyendo las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso, en el caso de Usuarios Intermedios y, de ser el caso, al pago de la tarifa, precio o cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen, supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, o lo señalado en el literal g) del artículo 11 del presente Reglamento.

La Entidad Prestadora no podrá condicionar la prestación del servicio a la aceptación por el Usuario de ningún otro servicio o pago adicional, salvo en aquellos casos en los que el servicio o pago adicional resulten indispensables para la prestación del servicio principal, por razones técnicas u operativas.

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP por falta de pago de la tarifa respectiva, cuando dicha falta de pago se haya producido por causa imputable a la Entidad Prestadora.



(...)

j. A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente a través del de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado."

(...)

l. Al libre uso de las ITUP

~~No podrá prohibirse o limitarse el uso de las ITUP a persona natural o jurídica alguna. Los Usuarios tiene derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas las disposiciones relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, el pago de la tarifa, precio o cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen, supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, o lo señalado en el literal g) del artículo 11 del presente Reglamento.~~

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
- Decisión de una autoridad competente.
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.

~~La Entidad Prestadora no podrá condicionar la prestación del servicio a la aceptación por el Usuario de ningún otro servicio o pago adicional, salvo en aquellos casos en los que el servicio o pago adicional resulten indispensables para la prestación del servicio principal, por razones técnicas u operativas.~~

~~Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP por falta de pago de la tarifa respectiva, cuando dicha falta de pago se haya producido por causa imputable a la Entidad Prestadora.~~

<p>m. A la restitución de su propiedad</p> <p>Los Usuarios tienen derecho a que los bienes de su propiedad que hayan sido retenidos durante el embarque le sean devueltos, salvo que la Entidad Prestadora haya informado, de conformidad con el artículo 12, sobre los objetos prohibidos de embarcar y cuál será el destino que se les dará una vez retenidos.</p> <p>La vulneración de los derechos antes enunciados será sancionada de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya.</p>	<p><u>En los casos en los que el Usuario presente un Reclamo vinculado a facturación o pagos, se dejará sin efecto la negativa a entrar o a la prestación del servicio hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa.</u> (...)</p> <p>m. A la restitución de su propiedad.</p> <p>Los Usuarios tienen derecho a que los bienes de su propiedad que hayan sido retenidos durante el embarque les sean devueltos, salvo que la Entidad Prestadora haya informado, de conformidad con el artículo 12, sobre los objetos prohibidos de embarcar y cuál será el destino que se les dará una vez retenidos.</p> <p>La vulneración de los derechos antes enunciados será sancionada de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya.</p> <p><u>Quedan excluidos de esta consideración los bienes retenidos por tratarse de mercancías prohibidas, restringidas o en abandono legal que son incautadas o comisadas por la SUNAT u otras mercancías incautadas por autoridad judicial, policial o Ministerio Público, de acuerdo a la normativa vigente sobre la materia."</u></p>
--	---

(iii)

Se precisa que los usuarios están obligados a observar las normas legales, reglas o normas impuestas por la entidad prestadora, en la medida en que tales disposiciones cumplan con determinadas características, tales como: (i) haber sido aprobadas, de ser el caso, por la autoridad competente, (ii) que se observe lo señalado en los respectivos contratos de concesión; (iii) y que hayan sido debidamente difundidas. En ese sentido, la redacción del literal correspondiente sería el siguiente:

Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario (...)</p> <p>b. Conducta debida (...)</p> <p>Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento. (...)"</p>	<p>Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario (...)</p> <p>b. Conducta debida (...)</p> <p>Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, <u>según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión</u>, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento. (...)"</p>

(iv)

Respecto al derecho de las entidades prestadoras a ser resarcidas, cabe señalar que el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN se ha pronunciado en reiteradas ocasiones sobre aspectos del servicio regulado que se encuentran relacionados con la aplicación del recargo establecido por la Entidad Prestadora⁶. Así, el Tribunal al evaluar la correcta prestación del servicio regulado ha permitido determinar si correspondía o no aplicar el cobro del recargo.

⁶ Sobre el particular, ver RESOLUCIÓN N° 1 en el marco del procedimiento de reclamo seguido bajo el Expediente N° 180-2015-TSC-OSITRAN, correspondiente al reclamo presentado por ALICORP S.A.A, contra APM Terminals Callao S.A.

Es así que, respecto a los criterios de cumplimiento obligatorio, se precisa que el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN podrá en última instancia resolver los reclamos que estén relacionados a la prestación del servicio y que han sido los que originan la aplicación del referido recargo. En ese sentido, el artículo en cuestión quedará redactado de la siguiente manera:

Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 10.- Derecho a ser resarcido</p> <p>Las Entidades prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios de las ITUP. Este derecho debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o sometiéndose a un arbitraje o ante el Poder Judicial, sin perjuicio de las penalidades o recargos que las entidades prestadoras puedan aplicar a los usuarios por el incumplimiento por parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio, bajo los criterios de cumplimiento obligatorio que establezca el OSITRAN.</p>	<p>Artículo 10.- Derecho a ser resarcido</p> <p>Las Entidades prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios de las ITUP. Este derecho debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o sometiéndose a un arbitraje o ante el Poder Judicial, sin perjuicio de las penalidades o los recargos que las Entidades Prestadoras puedan aplicar a los Usuarios por el incumplimiento por parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio, <u>bajo los criterios de cumplimiento obligatorio que establezca el OSITRAN. No obstante, el Usuario de la ITUP podrá presentar un Reclamo respecto de la prestación del servicio que originó la aplicación del recargo.</u></p>



(v)

Sobre las obligaciones, en el literal p) del artículo 11 se ha precisado que la obligación de informar la fecha de inicio y la fecha de conclusión de las obras a ejecutarse debe realizarse en concordancia con lo establecido en el literal a) del artículo 7°. Cabe indicar que, en atención a la reducción de disposiciones contenidas en el presente artículo, el citado literal p) pasa a ser el literal g) del artículo 11, el cual queda redactado de la siguiente forma:



Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades prestadoras</p> <p>Son obligaciones de toda Entidad Prestadora:</p> <p>(...)</p> <p>p. Informar la fecha de inicio y la fecha de conclusión de las obras a ejecutarse en la ITUP. Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resulte necesario.</p>	<p>Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades prestadoras</p> <p>Son obligaciones de toda Entidad Prestadora:</p> <p>(...)</p> <p>g. Informar la fecha de inicio y la fecha de conclusión de las obras a ejecutarse en la ITUP, <u>de conformidad con lo establecido en el literal a) del Artículo 7 del presente Reglamento.</u> Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resulte necesario.</p>



(vi)

Respecto a la información básica a ser proporcionada por las entidades prestadoras, se consignan ejemplos sobre el tipo de datos que deben ser proporcionados a los usuarios, en lo referido a los estándares que la entidad prestadora se encuentra obligada a cumplir, por lo que el artículo 12 queda redactado de la siguiente manera:



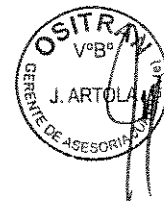
Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades prestadoras</p> <p>Las Entidades prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a:</p> <p>(...)</p> <p>b. Los servicios que se brindan, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que los Usuarios puedan percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades prestadoras.</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades prestadoras</p> <p>Las Entidades prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a:</p> <p>(...)</p> <p>b. Los servicios que prestan, <u>incluyendo los servicios no obligatorios de la Entidad Prestadora</u>, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que los Usuarios puedan percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.</p>



<p>d. Los estándares que la Entidad Prestadora está obligada a cumplir, los cuales deberán ser concordantes con el respectivo contrato de concesión y/o la normativa vigente.</p> <p>(...)</p> <p>i. El procedimiento para la presentación de sugerencias.</p>	<p>(...)</p> <p>f. Los estándares que la Entidad Prestadora está obligada a cumplir, los cuales deberán ser concordantes de acuerdo con el respectivo contrato de Concesión y/o la normativa vigente, <u>y que resulten comprensibles y pertinentes para los Usuarios, tales como: los intervalos de paso en el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el tiempo de espera en cola en el caso de las infraestructuras viales, entre otros.</u></p> <p>(...)</p> <p>j. <u>El procedimiento Los canales establecidos por la Entidad Prestadora para la presentación de sugerencias.</u></p>
--	---

(vii) En relación al artículo 13° del Proyecto de Reglamento, la entidad prestadora podrá brindar información a los usuarios haciendo uso de uno o más de los medios o formas señalados en dicho artículo, dependiendo del tipo de información a ser trasladada. En ese sentido, se otorga flexibilidad a las entidades prestadoras para utilizar los medios propuestos, atendiendo a la naturaleza de la información, tal como se detalla a continuación:

Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 13.- Medios o formas de brindar la información En adición a los Módulos u Oficinas de Atención al Usuario, la información a la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, deberá ser difundida, dependiendo del tipo de información, utilizando los siguientes medios:</p> <p>a. Información exhibida al Usuario, tanto para los Usuarios Intermedios como para los finales, mediante afiches o carteles que permitan informarse adecuadamente.</p> <p>b. Información a través de la página web de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el artículo 15 del presente Reglamento.</p> <p>c. Información a ser brindada por su personal, para lo cual la Entidad Prestadora deberá asegurar que este se encuentre debidamente capacitado para esta atención.</p> <p>d. Información a través de una línea telefónica, por medio de la cual la Entidad Prestadora pueda absolver las consultas de los Usuarios sobre sus derechos y sobre los mecanismos que permitan ejercer su defensa como son los procedimientos de reclamos, además del procedimiento de denuncias. En caso de reclamos interpuestos se deberá informar respecto al número de expediente asignado a su trámite y su estado.</p> <p>Adicionalmente, la Entidad Prestadora podrá hacer uso de otros medios, tales como:</p> <p>a. Información por cartillas o trípticos, que puedan estar a disposición de los Usuarios.</p> <p>b. Información a través de la prensa escrita, radial o televisiva, incluyendo el diario oficial "El Peruano" y un diario de circulación masiva.</p> <p>El OSITRAN determinará ex post la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características</p>	<p>Artículo 13.- Medios o formas de brindar la información En adición a los Módulos u Oficinas de Atención al Usuario, La información a la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, <u>deberá podrá</u> ser difundida, dependiendo del tipo de información, utilizando <u>uno o más de</u> los siguientes medios:</p> <p>a. Información exhibida al Usuario, tanto para los Usuarios Intermedios como para los finales, mediante Afiches o carteles, trípticos o cartillas, que permitan informarse adecuadamente.</p> <p>b. Información a través de la Página web de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el artículo 15 del presente Reglamento.</p> <p>e. Información a ser brindada por su personal, <u>en el Módulo u Oficina de Atención al Usuario, para lo cual la Entidad Prestadora deberá asegurar que este se encuentre debidamente capacitado para esta atención.</u></p> <p>d. Información a través de una Línea telefónica, <u>habilitada por durante el horario administrativo de la Entidad Prestadora.</u> por medio de la cual la Entidad Prestadora pueda absolver las consultas de los Usuarios sobre sus derechos y sobre los mecanismos que permitan ejercer su defensa como son los procedimientos de reclamos, además del procedimiento de denuncias. En caso de reclamos interpuestos se deberá informar respecto al número de expediente asignado a su trámite y su estado.</p> <p>e. <u>Prensa escrita, radial o televisiva.</u></p> <p>Adicionalmente, la Entidad Prestadora podrá hacer uso de otros medios, tales como:</p> <p>e. Información por cartillas o trípticos, que puedan estar a disposición de los Usuarios.</p>



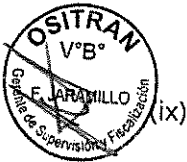
<p>propias de cada servicio y de cada ITUP, y considerando las necesidades de los Usuarios.</p>	<p>d. Información a través de la prensa escrita, radial o televisiva, incluyendo el diario oficial "El Peruano" y un diario de circulación masiva.</p> <p>El OSITRAN determinará <u>podrá</u> determinar ex-post la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP, y considerando las necesidades de los Usuarios, <u>aplicando los criterios de razonabilidad y proporcionalidad en cada caso.</u></p>
---	---

(viii) Sobre los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario, se ha visto por conveniente realizar la modificación a fin de determinar que los mismos guarden las consideraciones señaladas en cada contrato de concesión, precisando la necesidad de contar en estos espacios con personal debidamente calificado para brindar información a los usuarios, tal como se detalla a continuación:

Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 14.- Sobre los Módulos y Oficinas de Atención al Usuario</p> <p>En los Módulos y Oficinas de Atención al Usuario, cuyo número y ubicación determina el OSITRAN en cada ITUP, considerando lo señalado en cada contrato de concesión y/o normativa vigente, se deberá brindar toda la información señalada en el artículo 12 del presente Reglamento. Asimismo, en cada uno de los módulos y oficinas deberá ponerse a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones y, de ser el caso, el Libro de Sugerencias.</p>	<p>Artículo 14.- Sobre los Módulos y Oficinas de Atención al Usuario</p> <p>En <u>Los</u> Módulos y Oficinas de Atención al Usuario, cuyo número y ubicación determina el OSITRAN en cada ITUP, considerando lo señalado en cada contrato de concesión y/o normativa vigente, <u>deberán estar ubicados de manera visible y accesible para los Usuarios de las ITUP. En dichos módulos y/u oficinas se deberá contar con personalmente debidamente capacitado para</u> se deberá brindar toda la información señalada en el artículo 12 del presente Reglamento. Asimismo, en cada uno de los módulos y oficinas deberá ponerse a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones y, de ser el caso, el Libro de Sugerencias.</p>

Considerando que lo establecido en la Ley N° 28735, Ley que regula la Atención de las Personas con Discapacidad, Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores en los Aeropuertos, Aeródromos, Terminales Terrestres, Ferroviarios, Marítimos y Fluviales y Medios de Transporte, y la Ley N° 29973, Ley General de Personas con Discapacidad, se ha incorporado en el Proyecto de Reglamento algunas de las medidas de accesibilidad a ser implementadas en las ITUP, según corresponda en cada caso. Asimismo, se precisa que, en caso de incumplimiento, corresponderá al OSITRAN informar de ello a la autoridad competente, según las normas antes citadas. De esta forma, el artículo 19° del Proyecto de Reglamento, queda redactado de la siguiente manera:

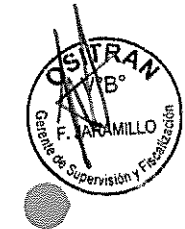
Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 19.- Accesibilidad. -</p> <p>De conformidad con lo previsto en la Ley N° 28735, en todas las ITUP, así como en toda oficina en la que se atienda reclamos de los Usuarios de cada una de las infraestructuras, se deberán adoptar las siguientes medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores. Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora. Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad. Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad. 	<p>Artículo 19.- Accesibilidad. -</p> <p>De conformidad con lo previsto en la Ley N° 28735, en todas las ITUP, así como en toda oficina en la que se atienda reclamos de los Usuarios de cada una de las infraestructuras, se deberán adoptar las siguientes medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad:</p> <p><u>Las Entidades prestadoras deberán adoptar las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en las infraestructuras a su cargo, de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 28735, según corresponda. Entre dichas medidas se encuentran las siguientes:</u></p>



<p>e. Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones.</p> <p>f. Adecuar o supervisar que las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, puedan ser utilizados por personas con discapacidad.</p> <p>g. Cumplir con las normas técnicas de accesibilidad a que se refiere el artículo 17 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.</p> <p>El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será sancionado de conformidad con las normas del Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya.</p>	<p>a. Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.</p> <p>b. Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora.</p> <p>c. Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad.</p> <p>d. Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.</p> <p>e. Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones.</p> <p>f. Adecuar o supervisar que Adoptar las medidas necesarias para la adecuación de las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, de manera que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.</p> <p>g. Cumplir con las normas técnicas de accesibilidad a que se refiere el artículo 17 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.</p> <p>El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será sancionado de conformidad con las normas del Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya.</p> <p>En caso de incumplimiento, el OSITRAN pondrá en conocimiento de dicha circunstancia a la autoridad competente para las acciones de supervisión y fiscalización, en atención a lo establecido en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, o norma que la modifique o sustituya.</p>
--	--



(x) Sobre los Servicios Generales del Puerto, se realizan modificaciones considerando la norma sectorial aplicable y los respectivos contratos de concesión, quedando redactada dicha disposición de la siguiente manera⁷:

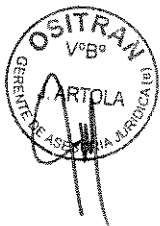


Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 23.- Servicios Generales del Puerto</p> <p>Las Entidades prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios en la zona portuaria aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos de concesión, así como los siguientes, establecidos en el Reglamento de la Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional:</p> <p>a. Ordenación, coordinación y control del tráfico portuario marítimo y terrestre.</p> <p>b. Señalización, balizamiento y otras ayudas a la navegación para el acceso de la nave al puerto.</p> <p>c. Vigilancia y seguridad.</p> <p>d. Dragado, en función del diseño requerido para cada amarradero.</p> <p>e. Alumbrado.</p> <p>f. Limpieza.</p> <p>g. Prevención y control de emergencias.</p> <p>h. Servicios contra incendios en naves a flote.</p>	<p>Artículo 21.- Servicios Generales del Puerto</p> <p>Las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios en la zona portuaria aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos de Concesión, título habilitante o en la normativa aplicable, tales como:</p> <p>a. Ordenación, coordinación y control del tráfico portuario marítimo y terrestre.</p> <p>b. Señalización, balizamiento y otras ayudas a la navegación para el acceso de la nave al puerto.</p> <p>a. Vigilancia y seguridad.</p> <p>b. Dragado, en función del diseño requerido para cada amarradero.</p> <p>c. Alumbrado.</p> <p>d. Limpieza.</p> <p>e. Prevención y control de emergencias.</p> <p>f. Servicios contra incendios en naves a flote.</p>

⁷ Cabe indicar que, a partir de esta sección se observan modificaciones de la numeración de los artículos, en atención a la eliminación de algunas disposiciones que han sido reubicadas y/o eliminadas, por encontrarse incorporadas en otros reglamentos o normativa vigente.

- (xi) Considerando que el Capítulo II del Título III: De la Suspensión de los Servicios, regula aquellos casos que afectan a la generalidad de los usuarios, y no casos específicos-particulares, se ha considerado pertinente trasladar la causal referida a la falta de pago, al artículo 7, literal I), en tanto se trata de una excepción al ejercicio del derecho al libre uso de las ITUP que se reconoce a los usuarios. En esa línea, el artículo queda redactado de la siguiente manera:

Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 30.- Causas de suspensión de servicios Los servicios que brindan las Entidades prestadoras sólo podrán suspenderse por:</p> <p>a. Decisión de una autoridad competente. b. Caso fortuito o fuerza mayor. c. Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda. d. Morosidad por falta de pago, de conformidad con los contratos de acceso, el tarifario vigente y la política comercial comunicada al OSITRAN. En los casos en los que el Usuario presente un reclamo, se dejará sin efecto la suspensión del servicio de manera automática hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa. e. Aquellos contemplados en los respectivos contratos de concesión.</p>	<p>Artículo 25.- Causas de suspensión de servicios Los servicios que brindan las Entidades prestadoras sólo podrán suspenderse por:</p> <p>a. Decisión de una autoridad competente. b. Caso fortuito o fuerza mayor. c. Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda. d. Morosidad por falta de pago, de conformidad con los contratos de acceso, el tarifario vigente y la política comercial comunicada al OSITRAN. En los casos en los que el Usuario presente un reclamo, se dejará sin efecto la suspensión del servicio hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa. d.e. Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.</p>



- (xii) En relación a la información a los usuarios respecto a la suspensión de servicios, se tiene por conveniente realizar la modificación en la respectiva disposición, a fin que se haga referencia al uso de los medios de comunicación señalados en el artículo 13º del Proyecto de Reglamento, quedando redactado de la siguiente manera:

Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 31.- Información a los Usuarios respecto a la suspensión de servicios</p> <p>En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios, de modo tal que los Usuarios se vean afectados, las Entidades prestadoras deberán informar de este hecho por todos los medios de información a los Usuarios disponibles con la debida anticipación u oportunidad.</p>	<p>Artículo 27.- Información a los Usuarios respecto a la suspensión de servicios</p> <p>En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios, de modo tal que los Usuarios se vean afectados, las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho por todos los medios de información a los Usuarios disponibles, <u>por los medios de información establecidos en el Artículo 13 del presente Reglamento</u>, con la debida anticipación u oportunidad. <u>Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resulte necesario.</u></p>



- (xiii) Sobre la garantía de prestación mínima señalada, se precisa que esta debe ser considerada sólo para circunstancias excepcionales que impidan que la ITUP se utilice de forma normal, es decir, conforme a los estándares establecidos en el contrato de concesión o de acuerdo a las disposiciones o marco normativo aplicable. En ese sentido, no todos los casos de realización de una obra o mantenimiento ocasionarán que la utilización de la ITUP se realice hasta el punto de la prestación mínima de operación. De esta manera, la redacción del artículo respectivo es la siguiente:

Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 33.- Garantía de prestación mínima</p> <p>Las Entidades prestadoras deberán garantizar un mínimo de utilización de la ITUP, de acuerdo con el contrato de concesión o, en defecto de estipulación, con lo determinado</p>	<p>Artículo 29.- Garantía de prestación mínima</p> <p>Las Entidades prestadoras deberán garantizar un mínimo de <u>la</u> utilización de la ITUP, de acuerdo con el contrato de Concesión o, en defecto de estipulación, con lo determinado</p>



por el OSITRAN. Si se presentase una situación de caso fortuito o fuerza mayor, ello deberá realizarse en el plazo más breve posible, atendiendo a las condiciones particulares de cada caso y a lo previsto en cada contrato de concesión, en la normativa vigente o de acuerdo a lo dispuesto por el OSITRAN.

por el OSITRAN. En los supuestos Si se presentase una situación de caso fortuito o fuerza mayor, o la ejecución de alguna obra o mantenimiento, ello el restablecimiento a las condiciones señaladas en el contrato de Concesión deberá realizarse en el plazo más breve posible, atendiendo a las condiciones situaciones particulares de cada caso y a lo previsto en cada contrato de Concesión, en la normativa vigente o de acuerdo a lo dispuesto por el OSITRAN."

- (xiv) Se precisa que los plazos para que el usuario comunique a la entidad prestadora de la cancelación del servicio solicitado deben ser puestos en conocimiento de los Usuarios a través de los mecanismos establecidos en el artículo 13° del Proyecto de Reglamento, el cual regula los medios de brindar información, por lo que la nueva redacción de dicha disposición sería la siguiente:

Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 35.- Cobro de tarifas (...)</p> <p>Si el servicio solicitado por el Usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, este asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos por la Entidad Prestadora. Estos plazos deben ser informados de conformidad con el artículo 13 del presente Reglamento.</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 31.- Cobro de Tarifas (...)</p> <p>Si el servicio solicitado por el Usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, este asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos por la Entidad Prestadora. Estos plazos deben ser informados <u>a los Usuarios de conformidad a través de los medios o formas establecidas en</u> en el Artículo 13 del presente Reglamento.</p> <p>(...)</p>

- (xv) Se incluye una precisión referida al pago del peaje en el caso de la ITUP Vial, el cual deberá efectuarse de acuerdo a lo establecido en el contrato, disposiciones o la normativa aplicable. En tal sentido, el artículo mencionado queda redactado de la siguiente forma:

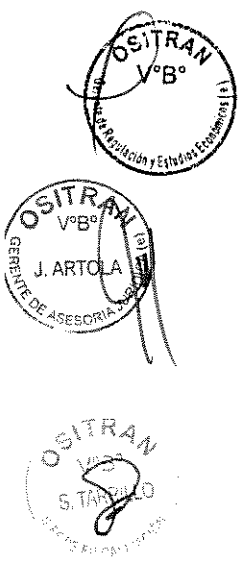
Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 39.- Pago del Peaje en el caso de la ITUP Vial</p> <p>El Usuario debe abonar la tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que traspone una barrera de peaje. Las Entidades prestadoras podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito.</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 35.- Pago del Peaje en el caso de la ITUP Vial</p> <p>El Usuario debe abonar la tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que traspone una barrera <u>unidad</u> de peaje, <u>según lo disponga el contrato de concesión o la normativa aplicable</u>. Las Entidades prestadoras podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito."</p> <p>(...)</p>

- (xvi) En relación al cobro de servicios no obligatorios, se realiza la modificación del artículo correspondiente, a fin de hacer referencia a lo establecido en los contratos de concesión o condiciones pactadas entre la entidad prestadora y el usuario, así como concordar lo establecido en los artículos 12° y 13° del mismo, quedando redactada de la siguiente manera:

Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 44.- Cobro de servicios no obligatorios</p> <p>El cobro de los servicios no obligatorios o complementarios que brinden las Entidades prestadoras, se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del Usuario, las Entidades prestadoras deberán recurrir a las instancias judiciales respectivas.</p>	<p>Artículo 40.- Cobro de servicios no obligatorios</p> <p>El cobro de los servicios no obligatorios o complementarios que brinden las Entidades prestadoras, se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del Usuario, las Entidades Prestadoras deberán recurrir a las instancias judiciales respectivas <u>o, de ser el caso, a la instancia fijada en los contratos o condiciones pactadas entre la Entidad Prestadora y el Usuario.</u></p>

<p>Asimismo, los Usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios, siempre que se trate de servicios relacionados con el transporte de pasajeros o el intercambio modal en una relación origen - destino. Si estos servicios son brindados por personas jurídicas o personas naturales distintas o ajenas a la Entidad Prestadora, esta se eximirá de responsabilidad civil y administrativa, siempre y cuando se informe adecuadamente al Usuario respecto de cuál es la empresa que brinda el servicio y quién asumirá dicha responsabilidad.</p>	<p>Asimismo, los Usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios, siempre que se trate de servicios relacionados con el transporte de pasajeros o el intercambio modal en una relación origen - destino. Si estos servicios son brindados por personas jurídicas o personas naturales distintas o ajenas a la Entidad Prestadora, esta se eximirá de responsabilidad civil y administrativa, siempre y cuando se informe adecuadamente al Usuario respecto de cuál es la empresa que brinda el servicio y quién asumirá dicha responsabilidad <u>haya informado a los Usuarios de los servicios no obligatorios de la Entidad Prestadora, conforme a los artículos 12 y 13 del presente Reglamento.</u></p>
---	--

(xvii) Se ha incorporado como uno de los requisitos de la denuncia, la de incorporar la presentación de evidencia o indicios razonables de los hechos denunciados, ello con la finalidad de evitar actuaciones sin fundamento por parte de los administrados. De esta manera, la citada disposición del Proyecto de Reglamento queda redactada de la siguiente manera:



Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 55.- Requisitos de la Denuncia</p> <p>Las Denuncias presentadas deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <p>(...)</p> <p>h. Identificación de cualquier otro dato o documento que a su criterio pueda ser útil para la evaluación de la denuncia</p>	<p>Artículo 51.- Requisitos de la Denuncia</p> <p>Las Denuncias presentadas deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <p>(...)</p> <p>h. Identificación de cualquier otro dato o documento que a su criterio pueda ser útil para la evaluación de la Denuncia. <u>En caso el denunciante conozca o cuente con medios de prueba que acrediten la denuncia, deberá identificarlos o presentarlos.</u></p>

(xviii) En relación al vencimiento de los plazos internos del OSITRAN para dar respuesta a la denuncia, debemos señalar que ello no supone, de modo alguno, el archivamiento de la denuncia. Asimismo, se acepta la propuesta consistente en la notificación a la entidad prestadora de la decisión de la Gerencia de Atención al Usuario acerca de la denuncia presentada.

De otro lado, se considera la posibilidad que la entidad prestadora solicite una ampliación de plazo para la presentación de sus descargos, justificando las razones de dicho pedido. Asimismo, se realizan modificaciones con la finalidad de brindar seguridad a las entidades prestadoras no solo respecto del inicio de un procedimiento administrativo sancionador sino también de su culminación. En ese sentido, la respectiva disposición queda redactada de la siguiente manera:



Texto inicialmente propuesto	Texto modificado conforme a los comentarios
<p>Artículo 57.- Procedimientos y Plazos</p> <p>(...)</p> <p>La Jefatura de Contratos contará con un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles para tramitar la denuncia y decidir las acciones a adoptar, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>(...)</p> <p>b. En los casos en los que corresponda solicitar a la Entidad Prestadora sus descargos, esta contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para presentarlos ante la Jefatura de Contratos correspondiente.</p>	<p>Artículo 53.- Procedimientos y Plazos</p> <p>(...)</p> <p>La Jefatura de Contratos contará con un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles para tramitar la Denuncia y decidir las acciones a adoptar, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>(...)</p> <p>b. En los casos en los que corresponda solicitar a la Entidad Prestadora sus descargos, ésta contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para presentarlos ante la Jefatura de Contratos correspondiente. <u>Este plazo podrá ser ampliado a solicitud de la Entidad</u></p>

<p>(...)</p> <p>En el caso se considere que la denuncia debe ser rechazada, la Jefatura de Contratos correspondiente deberá comunicar de manera motivada dicha decisión a la Gerencia de Atención al Usuario a fin que esta ponga en conocimiento del denunciante la decisión adoptada.</p> <p>En los casos señalados en el literal a) precedente, los resultados finales solo serán informados a solicitud del denunciante una vez que la autoridad emita una decisión firme sobre el particular, salvo que el denunciante tenga legítimo interés en el caso concreto."</p>	<p><u>Prestadora, justificando las razones que acreditan dicho pedido. El plazo adicional a ser otorgado será definido por la Jefatura de Contratos, según corresponda."</u></p> <p>(...)</p> <p>En el caso se considere que la denuncia debe ser rechazada, la Jefatura de Contratos correspondiente deberá comunicar de manera motivada dicha decisión a la Gerencia de Atención al Usuario a fin que esta ponga en conocimiento del denunciante <u>y de la Entidad Prestadora correspondiente</u> la decisión adoptada.</p> <p>(...)</p> <p><u>El transcurso del plazo sin haber emitido o notificado el pronunciamiento del OSITRAN, respecto al resultado de la denuncia, no invalidará el pronunciamiento que posteriormente se emita, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas a que hubiere lugar."</u></p>
--	---



- (xix) Asimismo, se ha incorporado una disposición complementaria derogatoria, que señala lo siguiente:

"DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única. - Deróguese la Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios – RUTAP y la Resolución N° 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial y Sistema Eléctrico de Transporte Masivo – RUIVF."

3.5. Procedimiento para la entrada en vigencia del Proyecto de Reglamento

42. De acuerdo a lo señalado en el inciso c) del artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, estos organismos ejercen, entre otras, la función normativa, por lo que se encuentran facultados para dictar los reglamentos, normas de carácter general, mandatos o normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades prestadoras o de los usuarios.
43. Por otro lado, el numeral 6.2. del artículo 6° de la Ley de Creación de OSITRAN señala que las atribuciones reguladoras y normativas de OSITRAN comprenden la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades prestadoras o de los usuarios.
44. Asimismo, el artículo 11° del REGO define la función normativa, indicando que OSITRAN 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. Estos reglamentos pueden definir los derechos y obligaciones de las entidades prestadoras, las actividades supervisadas o los usuarios. Conforme al artículo 12° del REGO, la función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN.



45. Del mismo modo, de acuerdo al artículo 15° del REGO, constituye requisito para la aprobación y modificación de los reglamentos, normas y regulaciones de alcance general que dicte el OSITRAN, el que sus respectivos proyectos hayan sido previamente publicados en el diario oficial El Peruano, en el Portal Institucional de OSITRAN (www.ositran.gob.pe) o algún otro medio que garantice su difusión, con el fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados.

46. La mencionada publicación previa contiene la siguiente información:

- (i) El texto del proyecto normativo.
- (ii) La Exposición de Motivos.
- (iii) El plazo para la recepción de los comentarios escritos y, de considerarlo necesario, la fecha en la que se realizarán los comentarios verbales de los participantes. El plazo para la recepción de comentarios escritos y verbales no puede ser menor de quince (15) días calendario contados desde la fecha de publicación del proyecto.



47. En virtud de ello, mediante Resolución N° 028-2016-CD-OSITRAN, se autorizó la publicación del Proyecto de Reglamento, Exposición de Motivo y Análisis Costo Beneficio, la cual se llevó a cabo el 28 de mayo de 2016, recibiendo los comentarios escritos de los interesados, con el fin de recibir comentarios y sugerencias por el plazo estipulado. Asimismo, con la finalidad de explicar con alcance del citado proyecto, el 15 de junio de 2016 se llevó a cabo la Audiencia Pública, contando con la participación de los interesados.



48. Se recibieron un total de 135 comentarios, los cuales han sido analizados conforme se detalla en la "Matriz de Comentarios al Proyecto de Reglamento de Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público" que figura como Anexo I del presente informe.



49. De acuerdo a lo expuesto, se propone la aprobación del "Reglamento de Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público", adjuntándose para tales efectos el proyecto de Resolución de Consejo Directivo que aprueba dicha normativa.

IV. CONCLUSIONES



50. La revisión del RUTAP y del RUIVF resulta necesaria a fin de asegurar que guarden coherencia con el nuevo marco normativo institucional, considerando los cambios introducidos mediante el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN.



51. Conforme al análisis realizado, resulta viable la emisión de un único Reglamento de Usuarios, que resulte aplicable a las diversas infraestructuras de transporte de uso público a cargo de OSITRAN, el cual ha tenido en consideración los comentarios acogidos que han sido presentados por los interesados, conforme se detalla en la Matriz de Comentarios al Proyecto de Reglamento de Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público que figura como Anexo I del presente informe.





V. RECOMENDACIONES

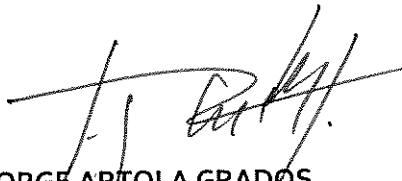
52. Conforme al análisis realizado, se propone poner en consideración del Consejo Directivo la aprobación del Proyecto de "Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público", en los términos que han sido desarrollados en el presente Informe.

Atentamente,


CYNTHIA YÁÑEZ ALVA
Gerente de Atención al Usuario


FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA
Gerente de Supervisión y Fiscalización


RICARDO QUESADA ORÉ
Gerente de Regulación y Estudios Económicos (e)


JORGE ARTOLA GRADOS
Gerente de Asesoría Jurídica (e)

Reg. Sal- 33248-GAU-2017




PROVEIDO N°: 1718-2017-66
PARA :SCD
ACCIONES A SEGUIR :SE REMITE INFORME TÉCNICO PARA SU INCLUSIÓN EN AGENDA DEL CONSEJO DIRECTIVO
FECHA : 27/09/17



PROYECTO DE REGLAMENTO DE USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

ÍNDICE

TÍTULO I	:	DISPOSICIONES GENERALES	
TÍTULO II	:	DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES PRESTADORAS	
Capítulo I	:	Derechos de los Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público.	
Capítulo II	:	Obligaciones de los Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público.	
Capítulo III	:	Derechos de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios.	
Capítulo IV	:	Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios.	
TÍTULO III	:	DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO	
Capítulo I	:	De los servicios a los Usuarios.	
Capítulo II	:	De la suspensión de los servicios.	
Capítulo III	:	De la facturación y pago por los servicios.	
Capítulo IV	:	De los servicios no obligatorios.	
TÍTULO IV	:	DE LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS	
Capítulo I	:	Sobre la presentación de Reclamos.	
Capítulo II	:	Sobre la presentación de Denuncias.	
Subcapítulo I	:	Disposiciones Generales.	
Subcapítulo II	:	Procedimiento para la presentación de Denuncias.	
Capítulo III	:	Régimen de Sanciones.	
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES			
DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA			



TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene como objeto establecer los derechos y obligaciones de los Usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao que se encuentran bajo el ámbito de competencia del OSITRAN.

Asimismo, el presente Reglamento establece los derechos y obligaciones de las Entidades Prestadoras que tienen la titularidad para realizar actividades de explotación de las mencionadas infraestructuras.

Finalmente, se incluye en la presente norma disposiciones referidas al procedimiento para la presentación de Denuncias contra las Entidades Prestadoras.

Artículo 2.- Alcances

El presente Reglamento será de obligatorio cumplimiento para las Entidades Prestadoras reguladas y supervisadas dentro de las infraestructuras de transporte de uso público portuarias, aeroportuarias, viales, ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, que se encuentran bajo la competencia del OSITRAN, y para los Usuarios-Intermedios y Finales- de las mencionadas infraestructuras, salvo disposición expresa en contrario.

En el caso específico de las infraestructuras viales y ferroviarias, con excepción del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, no aplica para el transporte de carga y pasajeros y el tránsito terrestre (circulación). De conformidad con la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, y la Ley N° 29380, Ley de Creación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías- SUTRAN, dichas actividades se encuentran bajo la competencia de SUTRAN, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, los gobiernos regionales, los gobiernos locales, la Policía Nacional del Perú-PNP y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, según corresponda.

Asimismo, el presente Reglamento no será aplicable a las relaciones entre Usuarios Intermedios o entre estos y Usuarios Finales, las mismas que son reguladas de acuerdo a lo establecido en el Código Civil y en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, según corresponda.




Finalmente, no resulta aplicable a los procedimientos para el acceso a las infraestructuras de transporte de uso público antes mencionadas, las cuales se regularán por el REMA, el Reglamento de Acceso de la respectiva Entidad Prestadora, así como por los contratos o mandatos de acceso correspondientes.

Artículo 3.- Definiciones




1. **Cargo.**- Referido al cargo de acceso cuya definición se encuentra regulada en el REMA.
2. **Concedente.**- El Estado, que actúa representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), que suscribe un contrato de Concesión de infraestructura de transporte de uso público o un contrato de Concesión para la prestación de servicios



públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

3. **Concesionario.**- Persona jurídica constituida por el adjudicatario que suscribe el contrato de Concesión con el Concedente.
4. **Concesión.**- Relación jurídica de derecho público que se establece entre el Concedente y el Concesionario a partir de la fecha de suscripción del contrato, mediante la cual el Concedente otorga al Concesionario el derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma.
5. **Consejo de Usuarios.**- Mecanismo creado para fomentar la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de la ITUP bajo el ámbito de competencia del OSITRAN, constituyéndose en órganos representativos de los Usuarios de las ITUP. Su naturaleza es de carácter consultivo en el proceso de toma de decisiones del OSITRAN. 
6. **CORPAC.**- Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.
7. **Denuncia.**- Toda comunicación formulada por una persona natural o jurídica, usuario o no de la infraestructura de transporte, a través de la cual se da cuenta de la ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones contenidas en el contrato de Concesión o en la normativa vigente, que son fiscalizables por el OSITRAN y que se encuentran a cargo de la Entidad Prestadora. Cabe indicar que la Denuncia deberá contener como mínimo los requisitos establecidos en el presente Reglamento, a fin de permitir su oportuna atención. 

8. **Entidad Prestadora.**- Empresa o grupo de empresas que tienen la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de la ITUP, nacional o regional, cuando corresponda, sean empresas públicas o privadas y que, frente al Estado y los Usuarios, tienen la responsabilidad por la prestación de los servicios.

Están incluidos en esta definición los Administradores Portuarios de infraestructura de uso público a los que se refiere la Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional, las empresas que realizan actividades de utilización total o parcial de la infraestructura de transporte de uso público, en calidad de operador principal, por mérito de la celebración de un contrato de operación, asistencia técnica y similares. Asimismo, se incluye en esta definición a aquellas empresas concesionarias del servicio público de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao y las que están sujetas a supervisión, conforme lo establece la Ley N° 29754.



9. **Explotación.**- Comprende los siguientes aspectos: la operación de la ITUP, la prestación de los servicios y el cobro a los Usuarios de la Tarifa por la utilización de la infraestructura e instalaciones, así como por la prestación de dichos servicios, en los términos establecidos en cada contrato de Concesión.
10. **Facilidades Esenciales.**- Aquella instalación o infraestructura de transporte de uso público o parte de ella que cumple con las condiciones señaladas en el REMA. 
11. **Gerencia de Atención al Usuario.**- Órgano de línea del OSITRAN responsable de cautelar los derechos del Usuario Intermedio y Final relacionados con las infraestructura de transporte de uso público de competencia de la entidad, así como de promover

políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigidos a dichos Usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia, según corresponda.

12. **Gerencia de Supervisión y Fiscalización.**- Órgano de línea del OSITRAN responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de las ITUP efectuada por las Entidades Prestadoras.
13. **ITUP.**- Acrónimo de Infraestructura de Transporte de Uso Público. Sistema compuesto por obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permite el intercambio a otros modos de transporte, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los Usuarios y por las cuales se cobre una contraprestación.

La infraestructura puede ser portuaria, aeroportuaria, red vial nacional y regional de carreteras, ferroviaria -incluyendo las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao-, y otras infraestructuras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional.

Se encuentran excluidas de este concepto las infraestructuras señaladas en el tercer párrafo del literal m) del artículo 1 del Reglamento General del OSITRAN y sus modificatorias.

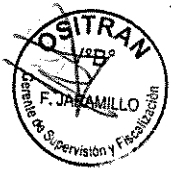
14. **Libro de Reclamaciones.**- Documento físico o virtual en el que los Usuarios pueden registrar sus reclamos, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, o norma que lo sustituya.

15. **NOTAM.**- Acrónimo inglés de *Notice To Airmen* (Información para Aviadores). De acuerdo con el documento P-DSA-NAV-004 emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, es un "aviso distribuido por medio de telecomunicaciones que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier instalación aeronáutica, servicio, procedimiento o peligro, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo."

16. **OSITRAN.**- Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, creado por la Ley N° 26917, cuyas disposiciones son de observancia y cumplimiento obligatorio para las Entidades Prestadoras. Ejerce la supervisión, inspección, fiscalización, seguimiento y verificación del cumplimiento de los contratos de Concesión de las ITUP y demás obligaciones de las Entidades Prestadoras en los aspectos bajo su competencia.

17. **Reclamo.**- Solicitud que presenta cualquier Usuario para exigir la satisfacción de un interés legítimo particular vinculado a cualquier servicio relativo a la ITUP, que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.

18. **REMA.**- Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias.



19. **Servicio.**- Referido al servicio público a ser brindado por la Entidad Prestadora en las ITUP, conforme al contrato de Concesión y a las normas aplicables.
20. **Tarifa.**- Es la contraprestación monetaria que se paga por la prestación de los servicios derivados de la explotación de las ITUP. Su denominación puede ser también peaje u otro equivalente, siempre que responda a dicha naturaleza.
21. **TUUA.**- Tarifa Unificada de Uso del Aeropuerto que se cobra por pasajero embarcado como contraprestación por la utilización de la ITUP aeroportuaria.
22. **Usuarios.**- Comprende al Usuario Intermedio y al Usuario Final.
- a. **Usuario Intermedio.**- Es la persona natural o jurídica que utiliza la ITUP para brindar a terceros servicios de transporte o servicios vinculados a la actividad de transporte. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, se considera Usuario Intermedio, entre otros, a las líneas aéreas, agentes de aduanas u operadores ferroviarios.
- b. **Usuario Final.**- Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o por un Usuario Intermedio. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, se considera Usuario Final a los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la ITUP y a los dueños de carga.
23. **Zona Portuaria.**- Área del territorio nacional que comprende los límites físicos de las áreas de terreno asignadas a los puertos incluyendo las áreas delimitadas por los perímetros físicos en tierra, los rompeolas, defensas, canales de acceso y las estaciones de prácticos. En el caso de puertos que realicen operaciones por medio de ductos o boyas, incluye el área operativa de las boyas y los ductos hasta los muelles en sí. Incluye las áreas de reserva para el desarrollo portuario. Asimismo, la zona portuaria comprende a las áreas de desarrollo portuario, los puertos, recintos y terminales portuarios. Igualmente, la zona portuaria incluye las infraestructuras, instalaciones, terminales multiboyas, sean cualquiera de éstos de titularidad pública o privada.



Artículo 4.- Marco normativo y contractual aplicable

En caso de duda con respecto a la interpretación y/o alcance de lo dispuesto en el presente Reglamento se deberá recurrir a los contratos de Concesión, anexos, documentos que lo integran, adendas e interpretaciones, y de ser el caso a la Ley de Creación de la Entidad Prestadora, así como a las siguientes normas, y sus modificatorias o normas que las reemplacen:



- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.
- Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional.
- Ley N° 29754, Ley que dispone que el OSITRAN es la entidad competente para ejercer la supervisión de los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.



- Ley N° 28735, Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 27261 – Ley de Aeronáutica Civil del Perú.
- El Reglamento Nacional de Ferrocarriles, aprobado mediante Decreto Supremo N° 032-2005-MTC.
- Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en Vías Férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional.
- Decreto Supremo N° 003-2004-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional.
- Decreto Supremo N° 050-2001-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprueba el Reglamento General del OSITRAN.
- Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN.
- Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP).
- Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD del OSITRAN, que aprueba el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias, así como los respectivos Reglamentos de Acceso de las Entidades Prestadoras.
- Resolución de Consejo Directivo N° 023-2003-CD/OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento General de Tarifas del OSITRAN y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN, que aprueba el Reglamento General de Supervisión del OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 022-2016-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios del OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, así como los respectivos reglamentos de las Entidades Prestadoras.



Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con los Usuarios de las ITUP

En adición a los principios contenidos en el marco normativo aplicable y los respectivos contratos de Concesión, la relación de las Entidades Prestadoras con los Usuarios de los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación de las ITUP está regida por los siguientes principios:

- Transparencia.- Los Usuarios deben tener pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios brindados por las Entidades Prestadoras y sus condiciones, que resulte imprescindible para el adecuado uso de los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, y para la presentación de sus Reclamos o interposición de las Denuncias que consideren pertinentes.
- Concordancia.- El uso de las ITUP por parte de los Usuarios y su consecuente contraprestación deben ser concordantes con lo previsto en los respectivos contratos de Concesión, las disposiciones del OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia.



- c. Buena fe.- Tanto las Entidades Prestadoras como los Usuarios guían toda su interrelación por la confianza y la lealtad mutua, entendiendo que esta es el pilar que sustenta la prestación del servicio.

Artículo 6.- Criterios de interpretación en la relación Entidad Prestadora - Usuario

En caso de duda o contradicción, los órganos competentes del OSITRAN determinarán el alcance de lo normado por el presente Reglamento, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Ordenamiento sistemático.- Ante cualquier duda de interpretación con respecto a lo dispuesto por este Reglamento, se deberá realizar un análisis sistemático que incorpore al contrato de Concesión y todas las normas enunciadas en el artículo 4 del presente Reglamento.
- b. Pro Usuario.- Si no obstante la aplicación del criterio precedente persistiera la duda, se deberá adoptar la interpretación más favorable al Usuario.
- c. Cláusulas generales de contratación.- Sin perjuicio de las reglas sobre cláusulas generales de contratación y contratos de adhesión establecidas en el Código Civil, las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación, en directivas, reglamentos, formularios o cualquier otro documento redactado por las Entidades Prestadoras y que sean aplicadas en su relación con el Usuario producto de la prestación de los servicios derivados de la explotación de las ITUP se interpretan en favor de este último, en caso de duda.



**TÍTULO II
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES
PRESTADORAS**

**CAPÍTULO I
DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO
PÚBLICO**

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

a. A la información

Los Usuarios deben recibir información, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras brindan, a fin de poder utilizarlos integralmente, en concordancia con los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

El derecho a la información a que se refiere el presente inciso podrá ser ejercido por los Usuarios ante las Entidades Prestadoras y frente al OSITRAN, si la primera no cumpliera adecuadamente con su deber de informar.

b. A presentar Reclamos

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

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

c. A presentar sugerencias

Los Usuarios pueden presentar sugerencias para contribuir con la mejora de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas a través de los canales establecidos por la Entidad Prestadora para ello. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin.

d. A presentar Denuncias

Los Usuarios pueden comunicar cualquier hecho que consideren incumplimiento de obligaciones contractuales y/o legales que sean fiscalizables por el OSITRAN, relacionado con la actividad de explotación de las ITUP, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.

Para tales efectos, se deberá observar lo establecido en el Capítulo II del Título IV del presente Reglamento.



e. A la atención adecuada

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.

f. A la calidad y cobertura del servicio

Los Usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles, establecidos en cada contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

En el caso de las Entidades Prestadoras que no se rigen por contrato de Concesión, la calidad y nivel de servicio, son los que establezca el OSITRAN luego de realizar la medición del nivel de servicio.

g. A recibir comprobante de pago

El Usuario tiene derecho a recibir un comprobante de pago en el que conste el concepto de cobro, el monto abonado correspondiente y, de ser el caso, la fecha en que efectuó dicho abono, como constancia del pago por el servicio que brindan las Entidades Prestadoras. El comprobante de pago deberá ser emitido en el plazo establecido en la normativa sobre la materia.

h. A la no discriminación

Bajo condiciones equivalentes, los Usuarios -personas jurídicas- tienen el derecho a recibir el mismo trato.

Asimismo, está prohibida toda discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los Usuarios -personas naturales.

i. A participar y a ser elegido como miembro de los Consejos de Usuarios

Los Usuarios que hacen uso de los servicios de las ITUP podrán formar parte de los Consejos de Usuarios del OSITRAN, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia y de acuerdo a los requisitos exigidos en la normativa aplicable.

j. A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad,



el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las parte, según lo pactado.

k. A la seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

l. Al libre uso de las ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
- Decisión de una autoridad competente.
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.

En los casos en los que el Usuario presente un Reclamo vinculado a facturación o pagos, se dejará sin efecto la negativa a entrar o la prestación del servicio hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa.

La Entidad Prestadora no podrá condicionar la prestación del servicio a la aceptación por el Usuario de otro servicio o pago adicional, salvo en aquellos casos en los que el servicio o pago adicional resulten indispensables para la prestación del servicio principal, por razones técnicas u operativas.

m. A la restitución de su propiedad

Los Usuarios tienen derecho a que los bienes de su propiedad que hayan sido retenidos durante el embarque les sean devueltos, salvo que la Entidad Prestadora haya informado, de



conformidad con el artículo 12, sobre los objetos prohibidos de embarcar y cuál será el destino que se les dará una vez retenidos.

Quedan excluidos de esta consideración los bienes retenidos por tratarse de mercancías prohibidas, restringidas o en abandono legal que son incautadas o comisadas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria- SUNAT u otras mercancías incautadas por autoridad judicial, policial o Ministerio Público, de acuerdo con la normativa vigente sobre la materia.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario

a. Pago de la Tarifa

Los Usuarios de las ITUP están obligados a abonar la Tarifa o precio establecido por cada uno de los servicios que les brindan las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que señale el tarifario vigente correspondiente. Dicha Tarifa deberá ser abonada en la moneda que sea establecida en el citado tarifario.

b. Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

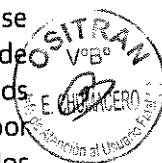
Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

En caso se presente algún inconveniente con los servicios a cargo de la Entidad Prestadora, se deberá observar el procedimiento de Reclamo contemplado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. En ningún caso será válido que los Usuarios realicen acciones u omisiones que dificulten o impidan el uso de dichos servicios por parte de otros Usuarios, como mecanismo para manifestar su disconformidad frente a los presuntos inconvenientes suscitados. Asimismo, la persona que lo considere necesario podrá presentar la correspondiente Denuncia ante el OSITRAN.

c. Conservación de las ITUP

Todos los Usuarios deberán actuar con cuidado y previsión, evitando conductas y actos que puedan causar daños a las instalaciones de las ITUP.

d. Seguro por daños a terceros



En los casos que resulten aplicables, los Usuarios Intermedios que se encuentren en uso de cualquiera de las ITUP, deberán contar con un seguro, de acuerdo a lo establecido en el REMA y el Reglamento de Acceso de la Entidad Prestadora, o en su defecto, a la normatividad vigente que lo regule.

e. Cumplimiento de los requisitos para el acceso a Facilidades Esenciales

Los Usuarios Intermedios están obligados a cumplir con la totalidad de los requisitos establecidos por la Entidad Prestadora para acceder a las Facilidades Esenciales, de acuerdo a lo dispuesto en el REMA.

CAPÍTULO III DERECHOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS FRENTE A LOS USUARIOS

Artículo 9.- Derecho a la contraprestación

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los Usuarios por brindarles servicios derivados de la explotación de la ITUP, de acuerdo a:

- El régimen tarifario y/o de acceso establecidos en los respectivos contratos de Concesión; y,
- Los precios determinados libremente por las propias Entidades Prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia.

Artículo 10.- Derecho a ser resarcido

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios de las ITUP. Este derecho debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o sometiéndose a un arbitraje o ante el Poder Judicial, sin perjuicio de los recargos que las Entidades Prestadoras puedan aplicar a los Usuarios por el incumplimiento por parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio. No obstante, el Usuario de la ITUP podrá presentar un Reclamo respecto de la prestación del servicio que originó la aplicación del recargo.

CAPÍTULO IV OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS FRENTE A LOS USUARIOS

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

- Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN. Asimismo, deberá mantener la operatividad de la infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos mínimos, estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos contratos de Concesión y normativa aplicable.
- Proveer a los Usuarios la información básica, señalada en el artículo 12, de forma clara, veraz y oportuna, observando los medios o formas establecidas en el artículo 13 del presente Reglamento.



- c. No condicionar la atención de los Reclamos formulados por los Usuarios al pago previo del monto reclamado.
- d. Contar con un libro de sugerencias, en los casos que así lo establezca el respectivo contrato de Concesión.
- e. Mantener actualizada una página web que contenga como mínimo, la información a que se refiere el artículo 15 del presente Reglamento.
- f. Habilitar una línea telefónica, correo electrónico y formulario en su portal web, para la atención de los Usuarios, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 14 del presente Reglamento.
- g. Informar la fecha de inicio y la fecha de conclusión de las obras a ejecutarse en las ITUP, de conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 7 del presente Reglamento. Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora, en caso resulte necesario.
- h. Contar con módulos y/u oficinas de atención al Usuario, conforme a lo señalado en el artículo 14 del presente Reglamento.



Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras

Las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a:

- a. Los derechos y obligaciones de los Usuarios frente a la Entidad Prestadora.
- b. Los servicios que prestan, incluyendo los servicios no obligatorios de la Entidad Prestadora, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que los Usuarios puedan percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- c. Los productos prohibidos de ser transportados, personalmente o en el equipaje, así como el destino de las pertenencias que la Entidad Prestadora no permiten embarcar. En caso la Entidad Prestadora no cumpla con informar debidamente, deberá devolver dichos bienes a los Usuarios, de conformidad con lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento.
- d. Las Tarifas y precios que deben ser abonadas por el uso de los servicios, así como las características, condiciones y reglas que rigen la prestación de los servicios.
- e. Los recargos que puedan ser cobrados a los Usuarios, así como las condiciones de su aplicación.
- f. Los estándares que la Entidad Prestadora está obligada a cumplir, de acuerdo con el respectivo contrato de Concesión y/o la normativa vigente, y que resulten comprensibles y pertinentes para los Usuarios, tales como: los intervalos de paso en el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el tiempo de espera en cola en el caso de las infraestructuras viales, entre otros.
- g. La cobertura de los seguros y las condiciones para hacerlos efectivos, en los casos en los que los Usuarios deban realizar los trámites ante la aseguradora, de conformidad con el contrato de Concesión correspondiente.
- h. El procedimiento para la presentación de Reclamos, plazos, instancias, así como los recursos que proceden contra la decisión de la Entidad Prestadora y las materias sobre las que pueden versar dichos Reclamos.
- i. El procedimiento para la presentación de Denuncias ante el OSITRAN.
- j. Los canales establecidos por la Entidad Prestadora para la presentación de sugerencias.
- k. Las permanentes o eventuales restricciones de uso de las ITUP.
- l. El número telefónico de la línea de atención al Usuario, así como la dirección de la página web y correo electrónico de la Entidad Prestadora.



Esta información a los Usuarios deberá ser comunicada de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del presente Reglamento.

Artículo 13.- Medios o formas de brindar la información

La información a la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, podrá ser difundida, dependiendo del tipo de información, utilizando uno o más de los siguientes medios:

- a. Afiches o carteles, trípticos o cartillas.
- b. Página web de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el artículo 15 del presente Reglamento.
- c. Información a ser brindada por su personal en el Módulo u Oficina de Atención al Usuario.
- d. Línea Telefónica, habilitada durante el horario administrativo de la Entidad Prestadora.
- e. Prensa escrita, radial o televisiva.

El OSITRAN podrá determinar la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP, y considerando las necesidades de los Usuarios, aplicando los criterios de razonabilidad y proporcionalidad en cada caso.

Artículo 14.- Sobre los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario

Los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario, considerando lo señalado en cada contrato de concesión y normativa vigente, deberán estar ubicados de forma visible y accesible para los Usuarios en la ITUP. En dichos módulos u oficinas se deberá contar con personal debidamente capacitado para brindar toda la información señalada en el artículo 12 del presente Reglamento. Asimismo, en cada uno de los módulos y/u oficinas deberá ponerse a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones y, de ser el caso, el libro de sugerencias.

Artículo 15.- Información a ser publicada en la web de las Entidades Prestadoras

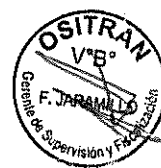
Toda Entidad Prestadora está obligada a mantener de manera destacada, individualizada y de fácil visualización y directo acceso en su página web, la siguiente información:

- a. Las tarifas y/o precios, así como los posibles recargos, de corresponder.
- b. La ubicación de sus Oficinas Administrativas y de los módulos y/u oficinas de atención al Usuario, haciendo referencia a las direcciones y localizaciones de los mismos dentro de las ITUP.
- c. Un enlace permanente a la página web del OSITRAN y al Portal del Usuario de la institución.
- 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 y el de la Entidad Prestadora.
- e. Cualquier otra información que, de forma específica, establezca el contrato de Concesión respectivo y/o la normativa vigente.

Artículo 16.- Sobre la información al Usuario respecto al embarque

Las Entidades Prestadoras a cargo de las ITUP aeroportuarias están obligadas a brindar información oportuna y completa, a través de los canales de difusión contemplados en el artículo 13 del presente Reglamento, sobre:

- a. La regla general de revalidación de la TUUA así como los supuestos específicos recogidos en el artículo 32 y los aprobados por el órgano que ejerce la función supervisora del OSITRAN.



- b. La obligación del Usuario de pagar nuevamente la TUUA cuando durante su proceso de embarque, por su responsabilidad, salga de la zona restringida a la zona pública y quiera reingresar.
- c. Los productos prohibidos de transportar personalmente o en sus equipajes, así como el destino de los bienes que no se les permita ser embarcados. En caso de no informar, se aplicará lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento.

La información relacionada con los incisos b) y c) además deberá consignarse en la misma ITUP, de manera adecuada, permanente, de fácil acceso y lectura para los Usuarios antes de la entrada y salida a la zona restringida.

Artículo 17.- Señalización mínima que debe existir para informar a los Usuarios

En las ITUP, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con todas las obligaciones de señalización establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, en su defecto, por las normas vigentes, emitidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así como con cualquier otra que sea considerada como necesaria por la normatividad propia del OSITRAN.

Para el caso específico de las ITUP ferroviarias se deberá observar además lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Ferrocarriles y, para el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, las obligaciones dispuestas en el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en Vías Férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado mediante Decreto Supremo N° 039-2010-MTC.

Precítese que de conformidad con lo previsto en el artículo 81, inc. 2.2 y 3.1, de la Ley Orgánica de Municipalidades, el artículo 6 TUO del Reglamento Nacional de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, y el artículo 26 del Reglamento Nacional de Ferrocarriles, la señalización y los sistemas de seguridad en los pasos a nivel y cruces ferroviarios son competencia de las municipalidades.

Para el caso específico de la ITUP aeroportuaria, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con todas las obligaciones de señalización, establecidas en los respectivos contratos de Concesión. Para los terminales aéreos, la señalización informativa y de seguridad se realizará en concordancia con el nivel de servicio aplicable y las disposiciones de Defensa Civil, mientras que la señalización del sistema de pistas, área de maniobras, se realizará de acuerdo a lo establecido en las normas emitidas por la Autoridad Aeronáutica.

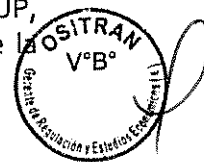
Artículo 18.- Señalización en casos de obras, interrupciones o desastres

En el caso de obras en las ITUP, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalar, en forma previa y concurrente a la obra, durante la interrupción o después de un desastre, los desvíos que resulten necesarios y adecuados para poder seguir utilizando dicha ITUP, sin generar riesgos o daños a los Usuarios.

En caso de interrupciones originadas por fuerza mayor, caso fortuito o hecho determinante de un tercero, tales como accidentes de tránsito, desastres naturales, entre otros, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalar los desvíos que se habiliten tan pronto como las circunstancias lo permitan, sin generar riesgos o daños a los Usuarios.

Artículo 19.- Accesibilidad

Las Entidades Prestadoras deberán adoptar las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en las infraestructuras a su cargo, de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 28735, según corresponda. Entre dichas medidas se encuentran las siguientes:



- a. Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- b. Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora.
- c. Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad.
- d. Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.
- e. Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones.
- f. Adoptar las medidas necesarias para la adecuación de las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, de manera que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.

En caso de incumplimiento, el OSITRAN pondrá en conocimiento dicha circunstancia a la autoridad competente para las acciones de supervisión y fiscalización, en atención a lo establecido en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad o norma que la modifique o sustituya.



TÍTULO III
DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE
DE USO PÚBLICO

CAPÍTULO I
DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS

Artículo 20.- Sobre los servicios

Cualquier otro servicio distinto a los indicados en los artículos siguientes que sea brindado a los Usuarios por las Entidades Prestadoras al interior de las ITUP, deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

- a. Ser prestado durante el horario difundido de operación.
- b. Si se efectúa algún cobro por el servicio, el hacer uso del mismo no debe ser obligatorio para utilizar el resto de la ITUP.



Artículo 21.- Servicios Generales del Puerto

Las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios en la zona portuaria aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos de Concesión, título habilitante o en la normativa aplicable, tales como:

- a. Vigilancia y seguridad.
- b. Dragado, en función del diseño requerido para cada amarradero.
- c. Alumbrado.
- d. Limpieza.
- e. Prevención y control de emergencias.
- f. Servicios contra incendios en naves a flote.



Artículo 22.- Servicios aeroportuarios y de aeronavegación

Las Entidades Prestadoras brindarán los servicios a los que se han comprometido, de acuerdo a sus respectivos contratos de Concesión y/o normatividad vigente, durante las horas de operación del aeropuerto, entre los que se encuentran:

- a. Servicios de aeronavegación bajo responsabilidad de CORPAC de acuerdo a lo establecido en el contrato y/o convenio de colaboración suscrito entre el Concesionario y CORPAC, en el marco del contrato de Concesión y las normas legales vigente.
- b. Servicios aeroportuarios:
 1. Servicios de aterrizaje y despegue
 2. Servicios aeroportuarios en relación a la TUUA.
 3. Otros servicios para líneas aéreas, empresas comerciales y de servicios auxiliares, como por ejemplo:
 - Counters.
 - Locales para líneas aéreas.
 - Salón VIP de compañías aéreas (donde corresponda).
 - Hangar (donde corresponda).
 - Carga aérea.



4. Servicio de protocolo (donde corresponda).
5. Operaciones secundarias, como por ejemplo:
 - Servicio de rampa o manipulación en tierra.
 - Almacenamiento o despacho de combustible para aeronaves (donde corresponda).

Artículo 23.- Servicios no brindados por las Entidades Prestadoras de la ITUP aeroportuaria
 Se considera aeroportuario a todo servicio que sirve para facilitar el transporte aéreo o el intercambio modal de pasajeros o carga en el aeropuerto. Si un servicio considerado aeroportuario no es brindado directamente por la Entidad Prestadora, esta deberá informar de ello adecuada y oportunamente, o asegurarse que el tercero que presta el servicio lo haga, a los Usuarios que se encuentran dentro de la protección del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad que se establezca de manera indubitable quien asume la responsabilidad por el servicio frente al Usuario.

Artículo 24.- Servicios Obligatorios en infraestructura vial

Las Entidades Prestadoras que explotan infraestructura vial, deberán poner a disposición de los usuarios, entre otros, los siguientes servicios:

- a. Equipo de Auxilio Mecánico
- b. Sistema de Comunicación de Emergencia
- c. Servicios Higiénicos

La prestación de estos servicios u otros que se estipulen en los respectivos contratos de Concesión serán puestos a disposición de los Usuarios de acuerdo a las condiciones establecidas en dichos contratos.

Artículo 25.- Servicios obligatorios en infraestructura ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Sin perjuicio de lo dispuesto en cada contrato de Concesión o en las normas aplicables, las Entidades Prestadoras de la ITUP ferroviaria deberán poner a disposición de sus Usuarios un sistema de comunicación de emergencia.

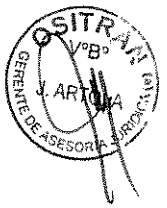
En el caso de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios Finales, en cada estación, como mínimo los siguientes servicios:

- a. Botiquín para urgencias.
- b. Telefonía pública.
- c. Servicios higiénicos.
- d. Módulo de atención para Venta y Recarga de Tarjetas o máquina de autoservicio de venta o recarga de tarjetas.
- e. Lo señalado en el artículo 19 del presente Reglamento.

**CAPÍTULO II
 DE LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS**

Artículo 26.- Causas de suspensión de servicios

Los servicios que brindan las Entidades Prestadoras sólo podrán suspenderse por:



- a. Decisión de una autoridad competente.
- b. Caso fortuito o fuerza mayor.
- c. Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- d. Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.

Artículo 27.- Información a los Usuarios respecto a la suspensión de servicios

En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios, de modo tal que los Usuarios se vean afectados, las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho a los Usuarios, por los medios de información establecidos en el presente Reglamento, con la debida anticipación y oportunidad. Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora, en caso resulte necesario.

Artículo 28.- Plazos para anunciar la suspensión de los servicios.

Sin perjuicio de los avisos que, de acuerdo al marco normativo vigente, se deban presentar a las autoridades competentes, en caso sea necesario suspender uno o más servicios indispensables para completar la cadena logística del transporte, de modo tal que los Usuarios Finales se vean afectados por más de 48 horas continuas, las Entidades Prestadoras deberán anunciar esta situación a los Usuarios a través de avisos en un diario de mayor circulación nacional y/o en un diario de circulación del área geográfica afectada con la suspensión, según corresponda, de la siguiente manera:

- a. En caso fortuito o fuerza mayor, al día siguiente de haber sido adoptada la medida. En casos justificados, por el cierre de edición de los diarios, se permitirá la publicación hasta dos (02) días después de la adopción de la medida. Tan pronto como se tenga una fecha cierta de reapertura del o los servicios, se deberá publicar un nuevo aviso, dando cuenta de ello y explicando las obras efectuadas.
- b. En caso de realizar una obra programada, deberá efectuar como mínimo dos publicaciones: a) una semana antes del inicio de las obras y b) el día anterior al inicio de las mismas. En ambos casos deberá explicitarse la fecha de reinicio del o de los servicios suspendidos. En caso se presente algún retraso, deberán volver a efectuar las publicaciones, explicando a los Usuarios las razones de la demora y la nueva fecha de reinicio de la prestación suspendida.

Adicionalmente, deberán dar cuenta de esta situación a los Usuarios por todos los medios correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 29.- Garantía de prestación mínima

Las Entidades Prestadoras deberán garantizar la utilización de las ITUP, de acuerdo con el contrato de Concesión o, en defecto de estipulación, con lo determinado por el OSITRAN. En los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor o la ejecución de alguna obra o mantenimiento, el restablecimiento a las condiciones señaladas en el contrato de Concesión deberá realizarse en el plazo más breve posible, atendiendo a las situaciones particulares de cada caso y a lo previsto en cada contrato de Concesión, en la normativa vigente o de acuerdo a lo dispuesto por el OSITRAN.

CAPÍTULO III DE LA FACTURACIÓN Y PAGO POR LOS SERVICIOS

Artículo 30.- Información sobre Tarifas, Precios, Recargos y condiciones de su aplicación



Las Entidades Prestadoras deberán consignar en sus tarifarios los precios y Tarifas, según corresponda. Asimismo, pondrán a disposición de los Usuarios las características y condiciones de los servicios que brindan al explotar las ITUP.

El tarifario vigente, así como sus modificaciones, deberán ser puestos en conocimiento de los Usuarios, de conformidad con lo establecido en los artículos 29 y 33 del Reglamento General de Tarifas del OSITRAN, o norma que lo sustituya.

Asimismo, en aquellas ITUP en que se cobren recargos a los Usuarios, las Entidades Prestadoras deberán poner en conocimiento de los Usuarios con la difusión suficiente, de acuerdo a los medios o formas señaladas en el artículo 13 del presente Reglamento, y de manera previa a su entrada en vigencia, los recargos y las condiciones de su aplicación.

Artículo 31.- Cobro de Tarifas

Como regla general, el cobro de las Tarifas vigentes debe ser consecuencia de la prestación y uso efectivo del servicio respectivo. Cuando corresponda, la Entidad Prestadora debe probar el uso efectivo de los servicios que realice el Usuario.

Si el servicio solicitado por el Usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, este asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos por la Entidad Prestadora. Estos plazos deben ser informados a los Usuarios a través de los medios o formas establecidas en el artículo 13 del presente Reglamento.

Cuando el cobro de la Tarifa se realice por la puesta a disposición del servicio, deberá informarse al Usuario de manera adecuada y oportuna sobre esta condición. Corresponde a la Entidad Prestadora probar que informó adecuada y oportunamente, y que cumplió con poner el servicio a disposición del Usuario.

En el caso de la ITUP aeroportuaria, el pago de la TUUA se regula de conformidad con lo establecido en los artículos 16, 32 y 34 del presente Reglamento.

Artículo 32.- Sobre la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA)

Las Entidades Prestadoras de las ITUP aeroportuaria cobrarán una Tarifa por el uso de los aeropuertos. Para ello, deberán contar durante todo el horario de operación, con la dotación de personal requerido para el cobro de los servicios que presta y/o mantener convenios con las líneas aéreas para que el cobro se realice conjuntamente con el pasaje aéreo. La TUUA se cobra por la puesta a disposición de los servicios de acuerdo con el contrato de Concesión y el artículo 22 del presente Reglamento.

Los servicios involucrados en la TUUA son los que se detallan en cada contrato de Concesión. Para el caso de las Entidades Prestadoras que no se rigen por contrato de Concesión, son los que establezca el OSITRAN al momento de fijar la Tarifa.

Artículo 33.- Sobre la revalidación de la TUUA

Cuando se interrumpe el proceso de embarque, corresponde que la Entidad Prestadora revalide la TUUA siempre y cuando haya sido responsable de dicha interrupción o esta haya sido causada por un riesgo que debe asumir por encontrarse en mejores condiciones para mitigarlo o controlarlo o que hayan sido asumidos por la Entidad Prestadora al asumir la obligación de operar el aeropuerto.



Si la interrupción del embarque es responsabilidad o un riesgo que debe asignarse a la aerolínea o al Usuario, serán estos en cada caso quienes asuman el pago de la nueva TUUA por un nuevo embarque.

Se entiende que el proceso de embarque se interrumpe cuando el Usuario pierde el vuelo para el que estaba destinado subir a bordo o este es reprogramado para un nuevo horario o cancelado.

Además de la regla general consignada en el primer párrafo de este artículo, la TUUA será revalidada automáticamente, sin necesidad de analizar la responsabilidad de la Entidad Prestadora, en los siguientes casos:

- a. Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de *Foreign Object Damage* (FOD).
- b. Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de fauna silvestre o peligro aviario.
- c. Alertas de bomba.
- d. Cierre de aeropuerto de destino.
- e. Comprobado el mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico asignado o personal paramédico de la Entidad Prestadora, o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.
- f. Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- g. Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- h. Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil- DGAC.
- i. Demora o cancelación de vuelo por condiciones inseguras en la pista del aeropuerto.
- j. Las veces que un pasajero sospechoso de tráfico ilícito de drogas (TID), bajo la modalidad de ingesta, es trasladado a un área fuera de la zona restringida del aeropuerto y de forma posterior, se descarta toda sospecha de TID, por lo cual, el pasajero podrá continuar su proceso de embarque, previamente interrumpido por acciones fuera de su responsabilidad.
- k. Otros que determine el OSITRAN.

Artículo 34.- Sobre el pago de la TUUA por el reingreso a la zona de seguridad

Si durante el proceso de embarque el Usuario sale de la zona restringida a la zona pública deberá pagar nuevamente la TUUA siempre y cuando dicha salida fue producto de su responsabilidad y se le haya informado oportunamente al ingreso o salida de dicha zona.

La Entidad Prestadora podrá impedir el reingreso a la zona restringida a los Usuarios que no hayan pagado nuevamente la TUUA, siempre y cuando se les haya informado adecuada y oportunamente. De ser el caso, corresponderá a la Entidad Prestadora demostrar que cumplió con brindar al Usuario esta información.

Artículo 35.- Pago del Peaje en el caso de la ITUP Vial

El Usuario debe abonar la Tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que traspona una unidad de peaje, según lo que disponga el contrato de Concesión o la normativa aplicable. Las Entidades Prestadoras podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito.

Las Entidades Prestadoras de infraestructura vial deberán contar durante las veinticuatro (24) horas del día, con la dotación de personal requerido para el cobro de peaje, habilitando el número de casetas que correspondan, de acuerdo con las necesidades del tránsito, para



asegurar su fluidez y evitar demoras a los Usuarios, de conformidad con lo señalado en los contratos de Concesión.

Las Entidades Prestadoras deberán operar el sistema de forma tal que en ninguna estación de peaje el tiempo transcurrido entre el momento en que el Usuario se posiciona en el carril de pago y el momento en que se realiza el mismo, supere los índices de serviciabilidad establecidos en los respectivos contratos de Concesión.

Artículo 36.- Pago del Cargo por Uso de Vía en el caso de la ITUP Ferroviaria

Las Entidades Prestadoras de la infraestructura ferroviaria tendrán derecho a recibir un pago por uso de vía por parte del Usuario Intermedio, de conformidad con las condiciones expresadas en los respectivos contratos de Concesión y contrato de acceso o mandato de acceso, según corresponda.

Artículo 37.- Pago de la Tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el cobro de las Tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta Tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo contrato de concesión.

Artículo 38.- Usuarios exentos de pago de Peaje o Tarifa

Serán exceptuados del pago de peaje por el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP vial únicamente los vehículos que se encuentren taxativamente enumerados en el contrato de Concesión y la normatividad vigente. A saber:

- a. Vehículos utilizados para atender servicios de emergencia tales como ambulancias y bomberos.
- b. Vehículos de la Policía Nacional.
- c. Vehículos militares en comisión, maniobras, ejercicios o convoyes.
- d. Vehículos de la Cruz Roja Peruana que realicen actividades con fines humanitarios.
- e. Otros establecidos en el ordenamiento normativo vigente.

Del mismo modo, en el caso de la ITUP ferroviaria, estarán exentos del pago de la Tarifa por uso de vía las unidades destinadas exclusivamente a vigilancia, reparación, mantenimiento y demás necesarias para la operación ferroviaria.

Para el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, la Entidad Prestadora deberá observar las Tarifas sociales establecidas en el respectivo contrato de Concesión.

Artículo 39.- Cobro de servicios

El cobro de los servicios por parte de la Entidad Prestadora se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del Usuario, la Entidad Prestadora deberá recurrir a los mecanismos comunes de cobro de deudas, al igual que cualquier otra empresa privada en el Perú. En todo caso, siempre los Usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios.

En caso de incumplimiento del pago del Cargo por el uso de la infraestructura, se deberá seguir el procedimiento de controversia previsto en el contrato de Concesión y, de ser el caso, lo



establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN o norma que lo sustituya.

CAPÍTULO IV DE LOS SERVICIOS NO OBLIGATORIOS

Artículo 40.- Cobro de servicios no obligatorios

El cobro de los servicios no obligatorios o complementarios que brinden las Entidades Prestadoras, se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del Usuario, las Entidades Prestadoras deberán recurrir a las instancias judiciales respectivas o, de ser el caso, a la instancia fijada en los contratos o condiciones pactadas entre la Entidad Prestadora y el Usuario.

Asimismo, los Usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios, siempre que se trate de servicios relacionados con el transporte de pasajeros o el intercambio modal en una relación origen - destino. Si estos servicios son brindados por personas jurídicas o personas naturales distintas o ajenas a la Entidad Prestadora, esta se eximirá de responsabilidad civil y administrativa, siempre y cuando haya informado a los Usuarios de los servicios no obligatorios de la Entidad Prestadora, conforme a los artículos 12 y 13 del presente Reglamento.

Artículo 41.- Procedimiento de facturación de servicios no obligatorios

Por todo servicio vinculado a la ITUP que preste la Entidad Prestadora, directa o indirectamente, se deberá emitir los comprobantes de pago autorizados por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria- SUNAT, de acuerdo a las reglas tributarias vigentes.

Artículo 42.- Medios de pago de los servicios no obligatorios

Los Usuarios deben abonar los precios por los servicios que utilice en moneda de curso legal, al momento que la Entidad Prestadora se lo exija, de acuerdo con lo establecido en el contrato de Concesión. Las Entidades Prestadoras de los servicios derivados de la explotación de la ITUP y del servicio de transporte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito.



TITULO IV DE LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS

CAPÍTULO I SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Artículo 43.- Reclamos de Usuarios

Los reclamos de los Usuarios Intermedios y Finales se sujetan a lo previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN y los Reglamentos de Reclamos de cada Entidad Prestadora.

Artículo 44.- Medios para la presentación de Reclamos

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

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

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

Artículo 45.- Sobre el Libro de Reclamaciones.

Es obligación de toda Entidad Prestadora contar con un Libro de Reclamaciones físico y/o virtual el cual deberá ser puesto a disposición de los Usuarios cuando lo solicite.

En caso se utilice un Libro de Reclamaciones Virtual, este deberá ser de fácil acceso a través de la página web de la Entidad Prestadora. Para el caso del Libro de Reclamaciones físico deberá ser exhibido en un lugar visible.

CAPÍTULO II SOBRE LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

SUBCAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

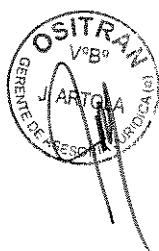
Artículo 46.- Protección de la identidad del denunciante

En caso sea solicitado por el denunciante y existiesen razones atendibles para ello, el OSITRAN podrá mantener en reserva la identidad de este.

Artículo 47.- Acceso al expediente

Durante el horario de atención, el denunciante y las Entidades Prestadoras tendrán libre acceso al expediente de Denuncia.

Con relación a los procedimientos administrativos que se inicien como consecuencia de la Denuncia, una vez que se agote la vía administrativa, el acceso al expediente será libre y gratuito para cualquier persona natural o jurídica. En caso de requerir copias del expediente, se deberá cubrir el costo respectivo.



SUBCAPÍTULO II PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

Artículo 48.- Legitimidad para presentar Denuncias

Podrán presentar Denuncias ante el OSITRAN, a través de la Gerencia de Atención al Usuario cualquier persona natural o jurídica, comunicando toda ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones, legales o contractuales, de las Entidades Prestadoras.

El denunciante no está obligado a demostrar que ha sufrido un daño ni la existencia de una relación de causalidad.

Artículos 49.- Medios de recepción de Denuncias

Las Denuncias podrán ser presentadas a través de los siguientes medios:

- a. Mesa de partes, mediante documento escrito, dirigido a la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN.
- b. A través del Portal del Usuario del OSITRAN.
- c. Vía telefónica, a través de la central telefónica del OSITRAN habilitada para que la Gerencia de Atención al Usuario reciba Denuncias.
- d. Otros mecanismos que establezca el OSITRAN para tales efectos.

Artículos 50.- Contenido de la Denuncia

La Denuncia puede estar referida a presuntos incumplimientos de una obligación contenida en el contrato de Concesión o en la normatividad aplicable.

Artículo 51.- Requisitos de la Denuncia

Las Denuncias presentadas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Nombre y apellido del denunciante.
- b. Número de documento de identidad.
- c. Si solicita o no mantener en reserva su identidad.
- d. Firma o huella digital, según corresponda.
- e. Domicilio.
- f. Correo electrónico, según corresponda.
- g. Referencias generales del lugar, fecha y circunstancias en las que tomó conocimiento de los hechos denunciados, así como una descripción de los mismos.
- h. Identificación de cualquier dato o documento que a su criterio pueda ser útil para la evaluación de la Denuncia. En caso el denunciante conozca o cuente con medios de prueba que acrediten la denuncia, deberá identificarlos o presentarlos.
- i. Identificación de la Entidad Prestadora denunciada.

De acuerdo a lo previsto en el numeral 114.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la Denuncia deberá exponer con claridad todos los hechos y circunstancias que permitan su constatación por el OSITRAN. En caso se cuente con elementos probatorios como testimonios, fotos o videos, entre otros, también deberán ser presentados.

Artículo 52.- Participación del denunciante

La Denuncia no convierte al denunciante en parte del procedimiento de Denuncia ni del procedimiento administrativo sancionador o procedimiento para la determinación de

aplicación de penalidades que eventualmente se inicie contra la Entidad Prestadora. En caso requiera la satisfacción de un interés, sin perjuicio de la Denuncia interpuesta, deberá solicitarlo a través del procedimiento de Reclamo.

Artículo 53.- Procedimientos y Plazos

Recibida la Denuncia, la Gerencia de Atención al Usuario cuenta con un plazo máximo de tres (03) días hábiles para correr traslado de la misma a la Jefatura de Contratos correspondiente de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, luego de haber verificado el cumplimiento de los requisitos contemplados en el artículo 51 del presente Reglamento.

La Jefatura de Contratos contará con un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles para tramitar la Denuncia y decidir las acciones a adoptar, de acuerdo al siguiente detalle:

- a. Una vez recibida la Denuncia, la Jefatura de Contratos efectuará el análisis de los hechos denunciados, a fin de determinar si corresponde solicitar los descargos correspondientes a la Entidad Prestadora.
- b. En los casos en los que corresponda solicitar a la Entidad Prestadora sus descargos, esta contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para presentarlos ante la Jefatura de Contratos correspondiente. Este plazo podrá ser ampliado a solicitud de la Entidad Prestadora, justificando las razones que acreditan dicho pedido. El plazo adicional a ser otorgado será definido por la Jefatura de Contratos, según corresponda. Vencido este plazo, contando o no con descargos por parte de la Entidad Prestadora, la Jefatura de Contratos contará con un plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles para evaluar la Denuncia.

El plazo máximo para la tramitación de la Denuncia y decidir las acciones a adoptar podrá ser ampliado por la Jefatura de Contratos correspondiente, de forma excepcional, por un periodo adicional de treinta (30) días hábiles. De ser el caso, la Jefatura de Contratos correspondiente informa a la Gerencia de Atención al Usuario los motivos que sustentaron la ampliación del plazo, a fin que pueda ser puesto en conocimiento del Usuario, en caso lo solicite.

Corresponderá a la Jefatura de Contratos competente realizar las investigaciones o indagaciones que resulten pertinentes, a fin de determinar si:

- a. Existe verosimilitud que la conducta denunciada constituye un presunto incumplimiento por parte de la Entidad Prestadora, lo cual tendría como consecuencia la recomendación a la Jefatura de Fiscalización para evaluar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN, o norma que lo modifique o sustituya; o la recomendación de inicio de un procedimiento para la aplicación de una penalidad; o
- b. Considera que la Denuncia debe ser rechazada.

En el caso se considere que la Denuncia debe ser rechazada, la Jefatura de Contratos correspondiente deberá comunicar de manera motivada dicha decisión a la Gerencia de Atención al Usuario a fin que esta ponga en conocimiento del denunciante y, de ser el caso, de la Entidad Prestadora correspondiente la decisión adoptada.

En los casos señalados en el literal a) precedente, los resultados finales solo serán informados a solicitud del denunciante una vez que la autoridad emita una decisión firme sobre el particular, salvo que el denunciante tenga legítimo interés en el caso concreto.



El transcurso del plazo sin haber emitido o notificado el pronunciamiento del OSITRAN respecto del resultado de la Denuncia, no invalidará el pronunciamiento que posteriormente se emita, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas a que hubiera lugar.

CAPÍTULO III RÉGIMEN DE SANCIONES

Artículo 54.- De las sanciones

Todo lo referido a las sanciones que puedan ser impuestas a una Entidad Prestadora por el incumplimiento de sus obligaciones se regula de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN, o norma que lo modifique o reemplace, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador, cuya tramitación se encuentra a cargo de la Jefatura de Fiscalización de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Las Entidades Prestadoras cuentan con un plazo de sesenta (60) días hábiles, contado desde el día siguiente de la publicación de la presente norma, para implementar aquellas disposiciones que resulten aplicables en cada caso. Dicha adecuación será verificada por el OSITRAN.

Segunda.- El presente Reglamento entra en vigencia al día siguiente de culminado el periodo de adecuación al que se refiere la Primera Disposición Complementaria Final.

Tercera.- En lo referido a la protección de los Usuarios Finales de las infraestructuras de transporte de uso público, será aplicable La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Deróguese la Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios – RUTAP y la Resolución N° 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo – RUIVF.





EXPOSICIÓN DE MOTIVOS
REGLAMENTO DE USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

I. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.



Asimismo, el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, señala que los Organismos Reguladores defienden el interés de los usuarios, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política del Perú y la ley.

Por su parte, la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, que dispone la creación de OSITRAN, establece que corresponde a esta entidad regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras y el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios. Asimismo, la citada norma señala que OSITRAN cuenta con potestad exclusiva para dictar reglamentos autónomos y otras normas referidas a los intereses, obligaciones o derechos de las entidades prestadoras o de los usuarios.



Cabe mencionar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, indica que la protección de los usuarios de los servicios públicos bajo la competencia de los organismos reguladores a que hace referencia la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, se rige por las disposiciones de dicho Código, en lo que resulte pertinente y por la normativa sectorial pertinente precisando que corresponde a tales organismos velar por el cumplimiento de la legislación.



Considerando la normativa antes citada, el 5 de enero de 2012, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución del Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN, por la cual se aprobó el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios (RUTAP). Asimismo, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 004-2012-OSITRAN, publicada en el citado diario el 01 de febrero de 2012, se aprobó el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo (RUIVF).



Posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, publicado el 28 de febrero de 2015, se aprobó el "Reglamento de Organización y Funciones-ROF de OSITRAN". Tomando en cuenta la nueva normativa de organización y funciones de OSITRAN, se evidenció la necesidad de realizar una revisión integral de los reglamentos citados en el párrafo precedente, a fin de asegurar que guarden coherencia con el nuevo marco normativo institucional.



Por ejemplo, el nuevo ROF incorpora a la Gerencia de Atención al Usuario como órgano de línea que tiene entre sus funciones cautelar los derechos de los usuarios- intermedios y finales, así como promover y difundir información sobre sus derechos y obligaciones. En ese sentido, resulta indispensable que esta nueva gerencia sea considerada en la reglamentación aplicable a dichos usuarios, en el marco de las funciones que le han sido asignadas.

Finalmente, el 21 de diciembre de 2016, se publicó en el Diario Oficial "El Peruano" el Decreto Legislativo N° 1272 que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo. Así, el presente Reglamento se ha adecuando a dichas modificaciones legales, en lo que le corresponde.

Por lo antes expuesto, la revisión integral del RUTAP y del RUIVF resulta pertinente y necesaria, a fin de actualizar el contenido de los mismos y asegurar que exista consistencia y coherencia con las disposiciones contenidas en el ROF.

Cabe indicar que, de la revisión de los Reglamentos vigentes se ha detectado lo siguiente:

- Pese a que cuentan con disposiciones similares, se habían emitido dos normas independientes, una para usuarios aeroportuarios y portuarios y otra para usuarios de la red vial, red ferroviaria y del Sistema de Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, sin que se haya identificado justificación alguna para ello, considerando además que todas las infraestructuras de transporte de uso público de alcance nacional están bajo la competencia del Regulador.
- Hacen referencia a normativa que no se encuentra vigente en la actualidad, como por ejemplo la Ley N° 27920, Ley que establece sanciones por el incumplimiento de las Normas Técnicas de Edificación NTE U.190 y NTE A.060, sobre adecuación urbanística y arquitectónica para personas con discapacidad, la cual fue derogada por la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- No están adecuados al ROF de OSITRAN y, por tanto, no reconocen la existencia de la Gerencia de Atención al Usuario.
- Contienen algunas disposiciones que se encuentran ubicadas de forma inadecuada, sin guardar coherencia con la organización temática de cada capítulo. Por ejemplo, el artículo referido a los criterios de interpretación para la aplicación del mismo Reglamento en los anteriores reglamentos formaba parte del capítulo vinculado a los derechos de los usuarios; sin embargo, en tanto dichos criterios son aplicables para la totalidad de disposiciones, debería formar parte referida a disposiciones generales del Reglamento.
- No cuentan con disposiciones detalladas respecto de la presentación de denuncias por parte de los ciudadanos.

En ese sentido, la identificación de dichas oportunidades de mejora puso en evidencia la necesidad de revisar íntegramente tanto el RUTAP como el RUIVF, para lo cual se consideró el marco normativo vigente, así como los distintos contratos de concesión, el Reglamento General de OSITRAN y sus modificatorias, así como el ROF de la entidad.

La revisión y actualización de estos reglamentos busca brindar a los usuarios, entidades prestadoras de las distintas infraestructuras de transporte de uso público y ciudadanía en general un único instrumento normativo que contenga sus derechos y obligaciones, evitando duplicidad en las disposiciones sobre el particular. Asimismo, permitirá contar con un marco normativo debidamente organizado, en función a los temas abordados en cada caso, acorde con la legislación vigente.

Por lo antes señalado, se dispuso la elaboración de un Reglamento de Reglamento de Usuarios de Infraestructura de Transporte de Uso Público, el cual fue publicado en el diario oficial "El Peruano", según lo dispuesto por el Consejo Directivo de OSITRAN mediante



Resolución N° 028-2016-CD-OSITRAN de fecha 24 de mayo de 2016. Asimismo, en dicha resolución se dispuso convocar a Audiencia Pública¹, a fin de recibir comentarios y/o sugerencias de los interesados, otorgándose un plazo de quince (15) días hábiles para la recepción de los aportes.

Diferentes Entidades Prestadoras hicieron llegar por escrito sus comentarios y aportes al referido proyecto normativo, los cuales han sido organizados en una Matriz de Comentarios para la evaluación respectiva, incluyéndose en la propuesta normativa final aquellos aportes debidamente sustentados.

II. PROPUESTA

Considerando lo expuesto en el numeral precedente, el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento) busca unificar las disposiciones aplicables a los usuarios de las distintas infraestructuras de transporte de uso público supervisadas por OSITRAN y a las entidades prestadoras correspondientes. Para tal efecto, recoge lo establecido en el marco normativo vigente aplicable, tomando en consideración lo contemplado en los distintos contratos de concesión celebrados a la fecha.

En relación con el contenido del Reglamento, este se compone de cuatro Títulos, cincuenta y cuatro (54) artículos, tres disposiciones complementarias finales y una disposición complementaria derogatoria. A continuación, se expone el contenido y los cambios propuestos de la norma:

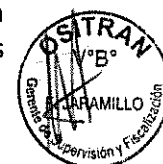
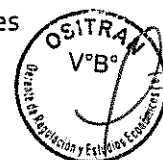
II.1. Título I: Disposiciones Generales

En este Título se regula el objeto y ámbito de aplicación del Reglamento y se define el marco normativo y contractual aplicable. Asimismo, se incluyen los principios y criterios de interpretación que serán utilizados para determinar los alcances del citado Reglamento en la relación entre entidades prestadoras y usuarios, en caso de duda o contradicción.

En este Título, además, se establece que el Reglamento no resulta aplicable para los casos de transporte de carga y pasajeros y de tránsito terrestre, en tanto dichas actividades se encuentran bajo la competencia de otras entidades, tales como la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía (SUTRAN), el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Gobiernos Locales o Regionales, la Policía Nacional y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), según las normas aplicables.

Corresponde indicar que se ha efectuado una revisión de las normas que forman parte del marco normativo del Reglamento, con la finalidad de asegurar que todas ellas se encuentren vigentes e incorporar aquellas que fueron emitidas con posterioridad a los reglamentos originales.

Cabe precisar que, respecto a los principios que regulan la relación entre las entidades prestadoras con los usuarios, resulta conveniente modificar la denominación del Principio



¹ La Audiencia Pública se llevó a cabo el 15 de junio de 2016, en la sede principal de OSITRAN.

de Equidad por una que guarde mayor concordancia con su contenido. Así, en el RUTAP y en el RUIFV se establece:

"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con los Usuarios de las ITUP

(...)

"Equidad: El uso de la ITUP por parte del Usuario debe ser realizado de acuerdo a lo previsto en el contrato de Concesión, las disposiciones de OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia."

Sin embargo, a fin de brindar una adecuada protección a los usuarios, se propone la siguiente redacción:

"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las entidades prestadoras con los usuarios de las ITUP

(...)

"Concordancia: El uso de la ITUP por parte de los Usuarios y su consecuente contraprestación deben ser concordantes con lo previsto en los respectivos contratos de Concesión, las disposiciones del OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia".

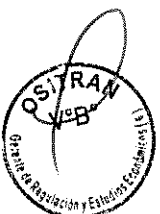
Finalmente, se han incorporado una serie de definiciones que formaban parte de los glosarios que integran el RUTAP y el RUIFV, las mismas que han sido consignadas en esta sección inicial, Disposiciones Generales, para un mejor entendimiento del contenido de la norma.

II.2. Título II: De los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y de las Entidades Prestadoras

El Capítulo I del Título II contiene el desarrollo de los principales derechos de los usuarios en el uso de la ITUP, los cuales se encontraban reconocidos en el RUTAP y el RUIFV, mejorando la redacción en cada caso, a fin de brindar mayor claridad para el ejercicio adecuado de tales derechos.

Por su parte, el Capítulo II señala las obligaciones de los usuarios, las que en su mayoría han sido tomadas del RUTAP y el RUIFV, incorporándose una obligación adicional para el caso de los usuarios intermedios. Así, se ha establecido que los usuarios intermedios están obligados a cumplir con la totalidad de los requisitos establecidos por las entidades prestadoras para acceder a las Facilidades Esenciales, en concordancia con lo que señala el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público de OSITRAN.

En lo referido a los derechos de las entidades prestadoras frente a los usuarios, desarrollados en el Capítulo III, se ha mantenido el reconocimiento del derecho a percibir una contraprestación por los servicios que brindan a los usuarios, así como el derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los usuarios, indicándose que este último derecho debe ser ejercido entre las partes, vía conciliación, arbitraje o ante el Poder Judicial, sin perjuicio de los recargos que las entidades prestadoras puedan aplicar a los



usuarios por el incumplimiento por parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio.

El Capítulo IV presenta las obligaciones generales de las entidades prestadoras frente a los usuarios. En este punto se ha efectuado una reorganización de las mencionadas obligaciones, con la finalidad de presentarlas de forma secuencial y sistemática, eliminando aquellas disposiciones contenidas en otros reglamentos o disposiciones legales vigentes, o cuya finalidad se logra con la observancia de los derechos que asisten a los usuarios o los deberes impuestos a las entidades prestadoras.

Así por ejemplo, se ha retirado del Reglamento la disposición por la cual se obligaba a las entidades prestadoras a contar con un Reglamento de Atención de Reclamos, en la medida que dicha obligación se encuentra ya establecida en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y se ha retirado la disposición por la cual se obligaba a las entidades prestadoras informar sobre el alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los Usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el objetivo perseguido por dicha disposición se logra con la observancia de los deberes de información detallados en el Reglamento.

Adicionalmente, se ha considerado pertinente incorporar en este capítulo todas aquellas disposiciones vinculadas a la obligación de las entidades prestadoras de proveer a los usuarios de información. De esta forma se ha consignado la información básica que deben brindar estas entidades, los mecanismos posibles para la transmisión de dicha información y el contenido mínimo de los portales web de las empresas, y se ha precisado las características que deben presentar los Módulos u Oficinas de Atención al Usuario, tales como ubicación, personal de atención y registros que deben estar a disposición de los usuarios, como el Libro de Reclamaciones y/o Libro de Sugerencias, considerando lo establecido en los contratos de concesión y normativa vigente. Asimismo, se han precisado aspectos relevantes sobre la señalización mínima que debe existir para orientación de los usuarios y la señalización en caso de obras, interrupciones o desastres.

Debe mencionarse que en este capítulo se ha incorporado la disposición específica referida a la obligación impuesta a todas las entidades prestadoras para la adopción de medidas de accesibilidad a las infraestructuras de transporte de uso público para personas con discapacidad, en concordancia con lo establecido en la normativa sobre la materia². Esta disposición se encontraba anteriormente ubicada entre las disposiciones generales. Sin embargo, en virtud de que la misma establece una obligación concreta para las entidades prestadoras, se ha considerado pertinente su reubicación en el capítulo bajo comentario.

Cabe indicar que se ha retirado de esta sección la propuesta de artículo referida a la obligación del otorgamiento del derecho de acceso a facilidades esenciales, en la medida

² Ley N° 28735, Ley que Regula la Atención de las Personas con Discapacidad, Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores en los Aeropuertos, Aeródromos, Terminales Terrestres, Ferroviarios, Marítimos y Fluviales y Medios de Transporte y la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP.

que ello corresponde al Reglamento de Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público- REMA de OSITRAN. De igual forma, se ha retirado de la propuesta de disposición en la que se detallaban las obligaciones de las Entidades Prestadoras del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, en tanto las mismas se encuentran detalladas en los respectivos contratos de concesión.

II.3. Título III: De los Servicios a los Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público.

Se han incorporado disposiciones a través de las cuales se indican cuáles son aquellos servicios a los que, de forma general, podrán acceder los usuarios en los distintos tipos de infraestructura, sin perjuicio de las diferencias existentes en cada caso en virtud de los respectivos contratos de concesión.

Asimismo, se ha considerado en esta parte del Reglamento, un capítulo específico para desarrollar los aspectos vinculados a la suspensión de los servicios por parte de las entidades prestadoras. En ese sentido, el Capítulo II aborda temas como las causas de suspensión de los servicios, la obligación que tienen las entidades prestadoras de informar dicha suspensión, los plazos para remitir dicha información, así como la garantía que asiste a los usuarios de contar con una prestación mínima del servicio.

En lo que respecta a la facturación y pago por los servicios que ofrecen las entidades prestadoras, el Capítulo III contiene disposiciones sobre la información que se debe brindar a los usuarios sobre este tema. Adicionalmente, se precisa que en el caso de aquellas ITUP en las que se cobre recargos a los usuarios, corresponderá a las entidades prestadoras adoptar las acciones necesarias para que dichos recargos, así como las condiciones para su aplicación, sean puestos en conocimiento de los usuarios, con la difusión suficiente, de acuerdo a los mecanismos establecidos en el artículo 13 del Reglamento.

Por otro lado, se ha hecho especial mención al cobro de la Tarifa Unificada de Uso del Aeropuerto (TUUA), su revalidación y pago por reingreso a la zona de seguridad. Igualmente, se hace mención a aspectos básicos del pago del peaje en el caso de la ITUP vial, el cargo por uso de vía en el caso de la ITUP ferroviaria, y el pago de la tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, conforme a los respectivos contratos de concesión y a la normativa aplicable.

Finalmente, en el Capítulo IV, sobre los servicios no obligatorios, se reconoce que el cobro de los mismos por parte de la entidad prestadora se sujeta a las reglas del Derecho Civil, precisándose la necesidad de emisión de comprobantes de pago, los medios para efectuar el abono por dichos servicios y la información que sobre el particular debe proporcionar la entidad prestadora a los usuarios.

II.4. Título IV: De los Reclamos y Denuncias

Sobre los reclamos, el Reglamento señala expresamente que estos se sujetan a lo que establece el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, así como el Reglamento de Atención de Reclamos de cada entidad prestadora.



Sin embargo, sí se incluye una precisión de los mecanismos con los que cuentan los usuarios para la presentación de un reclamo, entre los que se reconoce al Libro de Reclamaciones.

En el caso del Libro de Reclamaciones, en el Reglamento se ha considerado pertinente mantener una disposición específica, en la que detalla que el citado libro debe ser puesto a disposición del usuario, cuando este lo solicita, y debe ser exhibido en un lugar visible. De igual forma, para el caso de Libro de Reclamaciones Virtual, se precisa que este debe ser de fácil acceso a través de la página web de la respectiva entidad prestadora.

Por otro lado, en la medida que el procedimiento de denuncias no se encuentra incorporado en ninguno de los reglamentos del OSITRAN, y en tanto no exista normativa específica sobre el particular, se ha considerado oportuno que el Reglamento desarrolle aspectos sustanciales sobre el particular, con la finalidad que el usuario cuente con información clara sobre este procedimiento.

Así, se reconoce la posibilidad de mantener en reserva el nombre del denunciante y el derecho que asiste a la entidad prestadora y al propio denunciante de acceder al expediente de denuncia, posibilidad que no se encuentra habilitada para terceros. Asimismo, se han incluido disposiciones, tales como: (i) legitimidad para presentar denuncias, (ii) medios para la recepción de denuncias, (iii) contenido y requisitos a ser cumplidos por el denunciante y (iv) la participación del denunciante en el procedimiento.

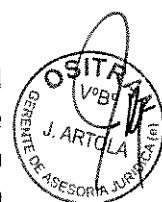
En esa línea, se precisa el procedimiento a seguir por parte del OSITRAN luego de la presentación de la denuncia, indicándose los plazos de las actuaciones a su cargo y las consecuencias que podrían generar los hallazgos realizados por la autoridad durante la verificación de la denuncia.

Adicionalmente, se ha estimado pertinente precisar que solo en los casos en los que la denuncia presentada sea desestimada, corresponderá a la GAU informar de esta situación al denunciante, previa comunicación, debidamente motivada, remitida por la Jefatura de Contratos correspondiente de la GSF. Por otro lado, en los casos en los que exista verosimilitud que la conducta denunciada podría constituir un incumplimiento por parte de la entidad prestadora, se informará al denunciante una vez que la autoridad emita una decisión firme sobre el particular, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador o para la aplicación de una penalidad.

Cabe indicar que en el Capítulo III se ha señalado que lo referido a las sanciones que podrían ser aplicadas en caso de infracciones por parte de las entidades prestadoras, se sujeta a lo establecido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN o norma que lo sustituya o modifique.

II.5. Disposiciones Finales

El Reglamento contiene tres disposiciones complementarias finales y una disposición complementaria derogatoria. La Primera Disposición Complementaria Final establece que las entidades prestadoras cuentan con un plazo de sesenta (60) días hábiles, contado desde el día siguiente de la publicación del Reglamento en el diario oficial El Peruano, para



implementar aquellas disposiciones que correspondan en cada caso. La Segunda Disposición Complementaria Final dispone que el Reglamento entra en vigencia al día siguiente de culminado el periodo de implementación antes fijado. Finalmente, en la Tercera Disposición Complementaria, se precisa la aplicación de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a la protección de los usuarios finales, en lo que resulte pertinente.

Por último, cabe precisar que, en virtud de la Única Disposición Complementaria Derogatoria, se deroga el RUTAP y el RUIVF.

III. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DEL REGLAMENTO EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

El Reglamento deroga las siguientes normas:

- Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios – RUTAP; y,
- Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo – RUIVF.



El impacto de la entrada en vigencia del Reglamento propuesto será positivo para los usuarios, entidades prestadoras y para OSITRAN, en la medida que se logrará unificar las disposiciones sobre derechos y obligaciones de los usuarios y las entidades prestadoras, a través de un único reglamento organizado de forma sistemática en los diferentes temas que desarrolla, y asegurará la coherencia entre esta reglamentación y la nueva normativa del OSITRAN, como es el caso de Reglamento de Organización y Funciones-ROF.



A través de este documento se busca brindar mayor información, certeza y claridad a los usuarios respecto de sus derechos y obligaciones, lo cual tendrá como consecuencia elevar el nivel de predictibilidad en las decisiones que adopten las entidades prestadoras en los casos en los que deban atender los reclamos de los usuarios. Adicionalmente, el Reglamento permitirá una mayor y mejor difusión de los derechos que asisten a los usuarios y una defensa más efectiva de los mismos.



IV. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO DEL REGLAMENTO

Entre los beneficios que generaría la aprobación del Proyecto de Reglamento, encontramos los siguientes:

- Brinda a los usuarios y entidades prestadoras un único instrumento normativo aplicable a quienes hacen uso de las distintas infraestructuras de transporte de uso público, sin diferenciación alguna, facilitando la comprensión de los derechos y obligaciones reconocidos a cada uno de ellos.
- Facilita a los usuarios el ejercicio de sus derechos, al presentar, de forma clara y diferenciada, los distintos mecanismos que pueden utilizar para ello.
- Eleva el nivel de predictibilidad de las decisiones adoptadas por las entidades prestadoras frente a los reclamos de los usuarios, en tanto la normativa aplicable se encuentra organizada de forma sistemática y proporciona criterios de aplicación unificados.
- Otorga a los usuarios claridad respecto de los mecanismos para la presentación de reclamos, tales como el Portal del Usuario y el Libro de Reclamaciones, así como los



[Handwritten signature]



medios para recibir atención e información por parte de las entidades prestadoras, a través de los Módulos u Oficinas de Atención al Usuario.

- e. Consolida las funciones otorgadas a la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN como órgano encargado de promover los derechos y obligaciones de los usuarios.

En lo que se refiere a los costos, la implementación del presente Reglamento no irrogará costo alguno al erario nacional ni generará costos adicionales significativos a las entidades prestadoras respecto de aquellos que vienen asumiendo a la fecha para cumplir con lo establecido en el RUTAP y RUIVF así como en la normativa sectorial vigente que resulta aplicable en cada caso. Principalmente, los costos adicionales en los que podrían incurrir las Entidades Prestadoras están referidos a los medios y formas de brindar información a los usuarios; sin embargo, se considera que dichos costos son compensados con los beneficios que obtienen los usuarios al reducir la asimetría de información.

Asimismo, la aplicación del Reglamento coadyuvará a la predictibilidad de las disposiciones a las que deben someterse tanto los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público como las entidades prestadoras que las operan.

Considerando lo antes señalado y los beneficios planteados, es posible afirmar de manera cualitativa que existen numerosos beneficios para los usuarios, siendo que en la elaboración del presente Reglamento se ha cumplido con el Principio de Actuación basado en Análisis Costo- Beneficio, y el Principio de Análisis de Impacto Normativo y Regulatorio, recogidos en el Reglamento General de OSITRAN.



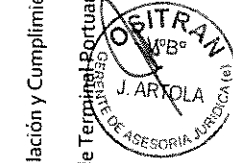
MATRIZ DE COMENTARIOS

Proyecto de Reglamento de Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público

(La numeración de los artículos, luego de la revisión e implementación de los comentarios, se ha modificado. Por ello, en la segunda columna de la tabla se considera la numeración que se otorgará a cada disposición en la versión final del Proyecto de Reglamento)

Incorporación de disposición expresa que derogue la reglamentación en materia de usuarios que se encuentran vigente. Se acoge comentario	
<p>1. APM Terminals Callao S.A.¹ y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN ²</p> <p>Señala que, de acuerdo a la parte considerativa del Proyecto de Reglamento, se indica que el mismo se propone con la finalidad de contar con un único Reglamento de Usuarios, aplicable para las infraestructuras a cargo de OSITRAN.</p> <p>Sin embargo, el Proyecto de Reglamento no contiene disposición alguna que establezca la derogación de los reglamentos aprobados por las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN y 004-2012-CD-OSITRAN (Reglamentos de usuarios de terminales portuarios y aeroportuarios; y de Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, respectivamente).</p> <p>A efectos de evitar confusiones, se recomienda incluir en el reglamento propuesto una disposición derogatoria final por la que expresamente se deroguen los reglamentos aprobados por las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN y 004-2012-CD-OSITRAN.</p>	<p>Considerando lo establecido en el artículo 4 del Reglamento de la Ley N° 26889, "Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa", aprobado por Decreto Supremo N° 008-2006-JUS, y con la finalidad de evitar confusión en los usuarios, se incluye una disposición derogatoria en el Proyecto de Reglamento por la cual se deroga la Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios – RUTAP, y la Resolución N° 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo – RUIVF. Adicionalmente, en la Resolución que emitirá el Consejo Directivo para la aprobación del Proyecto de Reglamento contendrá una disposición que dejará sin efecto las mencionadas resoluciones.</p>
Imposición de cargas de forma generalizada a las entidades prestadoras	
<p>2. Terminal Portuario Paracas S.A.³</p> <p>Algunas de las disposiciones del proyecto deben analizarse a la luz de las cargas que pretenderían imponerse de forma generalizada a todos los servicios regulados, ponderando <i>ex ante</i> los costos a ser exigidos a las entidades prestadoras, toda vez que toda imposición legal va a generar un impacto que será posteriormente desplazado.[sic]</p> <p>Señalan que los costos regulatorios y su posterior <i>enforcement</i> podrían generar cargas que necesariamente van a redundar en la eficiencia productiva, en doble vía (Entidad Prestadora/Regulador).</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>De la revisión comparativa del RUTAP y RUIVF frente al contenido del Proyecto de Reglamento no se advierte la existencia de disposiciones que determinen la creación de cargas adicionales conforme al tipo de infraestructura que deban asumir las entidades prestadoras a cargo de la infraestructura portuaria. Asimismo, el administrado no ha precisado cuales serían aquellas disposiciones objeto de su comentario.</p> <p>Cabe indicar que, si bien las disposiciones contenidas en el Proyecto de Reglamento son de alcance a todos los usuarios y entidades prestadoras de manera general, se considerará la existencia de situaciones objetivas, basadas en la naturaleza de cada una de las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP) y los servicios que se ofrecen. Estas</p>

OSITRAN VIBE Representada por el señor Diego de la Puente Salazar - Gerente de Regulación y Cumplimiento.
 OSITRAN VIBE Representada por el señor Juan Pacheco, Gerente General de AFIN.
 OSITRAN VIBE Representada por Sergio Luis Nichèle Junior, Gerente General Adjunto de Terminal Portuario Paracas S.A.



	situaciones serán evaluadas por el OSITRAN en cada caso concreto, en el marco de las acciones de supervisión y fiscalización a su cargo.
Supletoriedad del Proyecto de Reglamento	
<p>3. Ferrocarril Transandino S.A.⁴</p> <p>Señalan que debe establecerse que el Contrato de Concesión debe primar sobre cualquier obligación establecida en el Proyecto de Reglamento.</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>Considerando la existencia de contratos de concesión que contienen diferentes obligaciones para las entidades prestadoras, el Proyecto de Reglamento representa un marco general y, conforme a lo establecido en el artículo 4, su aplicación deberá ser analizada en concordancia con cada contrato de concesión, disposiciones emitidas por el OSITRAN y normativa correspondiente, en lo que resulte pertinente.</p> <p>Por tanto, no corresponde realizar la precisión solicitada.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes indicado, se ha procedido a realizar una revisión integral del Proyecto a fin de verificar que las disposiciones que contiene no se encuentren ya incluidas en otros documentos normativos o en los respectivos contratos de concesión o que se remitan a otros artículos del propio Reglamento, a fin de evitar duplicidad normativa. En ese sentido, se ha retirado toda referencia o remisión a derechos u obligaciones establecidos en otra normativa, así como toda referencia a derecho u obligación específica para una determinada Entidad Prestadora en virtud de su Contrato de Concesión, a fin de mantener solo aquellas disposiciones relacionadas con la regulación propia de un Reglamento de Usuarios, por lo que, como consecuencia de ello, se ha reordenado los artículos del proyecto de Reglamento. Asimismo, es necesario precisar que dichos ajustes no afectan el contenido esencial del proyecto de Reglamento que fuera pre publicado en el Diario Oficial El Peruano el 28 de mayo de 2016, sino por el contrario, le da mayor simplicidad y claridad para una mejor aplicación tanto para los usuarios y Entidades Prestadoras como para el propio OSITRAN.</p>
Posibilidad de impacto económico y modificación de contratos, en lo referido al Libro de Reclamaciones	
<p>4. Intersur Concesiones S.A. (IRSA SUR TRAMO 4)⁵</p> <p>El representante de la Entidad Prestadora cuestionó el Proyecto de Reglamento, de acuerdo a la siguiente alegación: "el presente Reglamento va a generar un impacto económico fuerte en los contratos y su implantación implicaría modificaciones al contrato, debido a que lo referido al libro de reclamaciones está señalado en los contratos. Cómo se piensa mitigar los impactos, porque no podrá ser implementado de forma inmediata."</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>Los contratos de concesión se rigen por las leyes y disposiciones aplicables, las cuales son de observancia obligatoria para las partes.</p> <p>En lo referido al Libro de Reclamaciones mencionado en el comentario bajo análisis, la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor –CPDC establece lo siguiente:</p>



⁴ Representada por la señorita Gabriela Salazar (Servicios Legales Regulatorios).
⁵ Representada por el señor Alberto Ravaglia (Gerente General) y el señor Israel Tarco.

"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo."

Por su parte, el artículo 150 del citado Código señala:

"Artículo 150.- Libro de Reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo."

Asimismo, el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone lo siguiente:

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

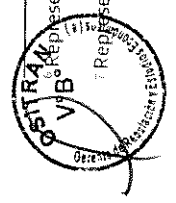
1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico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

De la lectura de lo anterior se desprende que la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, llamado Libro de Reclamos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, deriva de una norma con rango de ley, como es el CPDC, promulgada en el año 2010. En esa línea, el Proyecto de Reglamento replica las citadas disposiciones al considerar dicho libro como mecanismo para la interposición de reclamos ante la Entidad Prestadora. Por tanto, no se genera costos adicionales al tratarse de una obligación existente de forma previa al Proyecto de Reglamento.

Artículo 2: Alcances

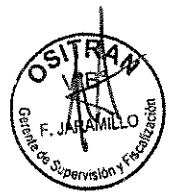
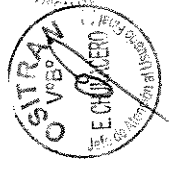


<p>5. Ferrovías Central Andina S.A.⁶</p> <p>La representante de la Entidad Prestadora señaló lo siguiente: "creo que no es posible de regular en forma general infraestructuras de características tan distintas. En el caso de ferrocarril sinceramente no he hecho una observación puntual, porque la mayoría de condiciones que se establecen en el reglamento no podrían ser aplicables. En nuestro caso somos administradores de la vía férrea y nuestros usuarios son los operadores ferroviarios. En la infraestructura del Ferrocarril del Centro actualmente tenemos solo un operador ferroviario que es el Ferrocarril Central Andino la cual es una empresa vinculada de acuerdo a lo establecido, por lo que por la naturaleza misma del usuario o quienes podrían acceder a la vía no se aplica. Nos regula el contrato de concesión y lo competente a OSITRAN en lo referente a la vía férrea. Me parece importante que en algún momento se pueda considerar de acuerdo a todas las opiniones de las infraestructuras involucradas, tener en cuenta esa diferencia y quizás poder hacer algo un poco más específico."</p>	<p>Se acoge parcialmente comentario</p> <p>Considerando el comentario efectuado, se procede a introducir la siguiente precisión en el segundo párrafo del artículo 2 del Proyecto de Reglamento:</p> <p>"Artículo 2.- Alcances</p> <p>El presente Reglamento será de obligatorio cumplimiento para aplicable en cada uno de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras reguladas y supervisadas dentro de las infraestructuras de transporte de uso público portuarias, aeroportuarias, viales de la red vial, ferroviarias de la red ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, que se encuentran bajo la competencia del OSITRAN, y para los Usuarios - Intermedios y Finales de las mencionadas infraestructuras, salvo disposición expresa en contrario. de conformidad con los respectivos contratos de concesión y la normatividad vigente.</p> <p>En Para el caso específico de las infraestructuras viales y ferroviarias los tramos viales y ferroviarios, con excepción del Sistema de Transporte Masivo de Lima y Callao, no se aplica para el transporte de carga y pasajeros (...)"</p>
<p>6. Ferrocarril Transandino S.A.</p> <p>Señalan que se entiende que el Concesionario y los Operadores Ferroviarios no se encuentran dentro del alcance de las obligaciones señaladas de este reglamento, en relación al servicio de transporte ferroviario de carga y pasajeros.</p>	<p>Se acoge el comentario</p> <p>Con relación a lo señalado, debe indicarse que el segundo párrafo del artículo 2 del Proyecto de Reglamento precisa que las disposiciones contenidas en él no resultan aplicables para el transporte de carga y de pasajeros que se realiza a través de los tramos ferroviarios, con lo cual queda claramente delimitada su aplicación, tal y como se observa en la respuesta al Comentario N° 5.</p>
<p>7. Lima Airport Partners S.A.7 y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Refieren que el último párrafo del este artículo indica que el Reglamento no resulta aplicable a las relaciones de acceso a la infraestructura de transporte de uso público regulada por el Reglamento Marco de Acceso - REMA y el Reglamento de Acceso-REA de las Entidades Prestadoras.</p> <p>Siendo así, sostienen que no resulta adecuado que el Reglamento incluya alguna disposición sobre dicho tema en diferentes partes del Reglamento, pues no guarda coherencia con lo establecido en el mismo alcance de la norma.</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>El Proyecto de Reglamento es una norma sustantiva, en tanto establece los derechos y deberes de los usuarios y de las entidades prestadoras, en lo referido al uso de las distintas infraestructuras de transporte. En ese sentido, los aspectos vinculados a los procedimientos para el ejercicio y defensa de tales derechos se encuentran recogidos en reglamentos especializados, como por ejemplo el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público-REMA, por el cual se hace posible el cumplimiento de la obligación impuesta a las Entidades Prestadoras de otorgar el acceso a facilidades esenciales a los usuarios intermedios, en caso estos cumplan con los requisitos establecidos para tal fin, o el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias que define el procedimiento para el ejercicio del derecho a reclamar que se otorga a los usuarios intermedios y finales.</p>



Representada por la señorita Luisa García (Jefe de Regulación).

Representada por la señora Milagros Montes Morote, Gerente de Regulación.



Por ello, consideran que corresponde retirar del Reglamento –entre otros- las disposiciones contenidas en el artículo 3, numerales 1 y 10, artículo 8 literal e), artículo 15 literal d), artículo 20.

8. Lima Airport Partners S.A.

Respecto de los alcances, la representante de la Entidad Prestadora manifestó lo siguiente: *"En el último párrafo que se ha propuesto como artículo señala "no resulta aplicable a las relaciones de acceso a las infraestructuras de transporte de uso público antes mencionadas, las cuales se regularán por el Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN, el Reglamento de Acceso de la respectiva Entidad Prestadora". En ese sentido si ustedes mismo ven que dentro del alcance no le es aplicable este reglamento no le veo el sentido que se repitan regulaciones de estos reglamentos en algunos artículos de este proyecto haciendo referencia a facilidades esenciales, etc."*

En el caso específico de las relaciones de acceso a las infraestructuras de transporte, el artículo 4 del REMA dispone lo siguiente:

"Artículo 4.- Objeto. El presente Reglamento establece las reglas y procedimientos aplicables al derecho de Acceso a las Facilidades Esenciales, y establece los criterios técnicos, económicos y legales, así como los procedimientos a los cuales deberán sujetarse: a) Los Contratos de Acceso, incluida su forma y mecanismo de celebración; y, b) Los Mandatos de Acceso y demás pronunciamientos que emite OSITRAN sobre el Acceso a la Facilidad Esencial."

En atención a ello, el artículo 2 del Proyecto de Reglamento reitera la aplicación del REMA en lo referido al procedimiento y reglas para el ejercicio del derecho de acceso y la obligación de las Entidades Prestadoras de brindarlo a los usuarios que cumplan con los requisitos para ello.

Sin perjuicio de lo anterior, con la finalidad de evitar confusiones o interpretaciones incorrectas del presente Proyecto de Reglamento, se procede a:

- a. Modificar el artículo 2, último párrafo, de acuerdo al siguiente detalle:

*"Artículo 2.- Alcances
(...)"*

Finalmente, no resulta aplicable a los procedimientos para las relaciones de el acceso a las infraestructuras de transporte de uso público antes mencionadas, las cuales se regularán por el REMA, el Reglamento de Acceso de la respectiva Entidad Prestadora, así como por los contratos o mandatos de acceso correspondientes."

- b. Modificar el artículo 3, numeral 1 y 10. Se indicará la remisión directa de la definición del concepto Cargo y Facilidades Esenciales a lo establecido en el REMA.

"Artículo 3.- Definiciones:

- 1. **Carga.** - Referido al cargo de acceso cuya definición se encuentra regulada en el REMA. - Es la *contraprestación monetaria que cualquier operador de servicios competitivos está obligado a pagar por utilizar las Facilidades Esenciales, sin importar la denominación que se le otorgue, de acuerdo a la forma o modalidad que corresponda al tipo contractual que haya adoptado el contrato de acceso.*
(...)

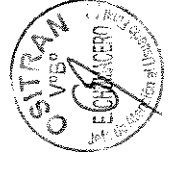
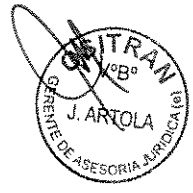
- 10. **Facilidades Esenciales.** - Aquella instalación o infraestructura de transporte de uso público o parte de ella que cumple con las siguientes condiciones señaladas en el REMA. - a) es administrada o controlada por un único o limitado número de Entidades Prestadoras; b) no es eficiente que sea duplicada o sustituida; y c) el acceso a esta es indispensable para que



<p>los Usuarios-Intermedios realicen las actividades necesarias para completar la cadena logística de transporte de carga o pasajeros en una relación origen-destino.</p> <p>c. Retirar el artículo 20 del Proyecto de Reglamento, por el cual se establecía que las entidades prestadoras se encuentran obligadas a otorgar el acceso a las facilidades esenciales. Ello, en la medida que dicha disposición se encuentra referida a una materia desarrollada en otra normativa (REMA).</p> <p>d. Mantener las disposiciones contenidas en los literales e) de los artículos 8 y 15 del Proyecto de Reglamento, en la medida que la misma solo tiene carácter enunciativo y remite a la normativa aplicable para el caso particular.</p>	
Artículo 3. Definiciones	
<p>No se acoge comentario</p> <p>No corresponde incluir en el Proyecto de Reglamento una definición del concepto "Penalidades", en la medida que estas no son objeto de la presente reglamentación. Sin perjuicio de ello, a efectos de evitar confusión con las penalidades establecidas en el marco de los contratos de concesión, se elimina este término del artículo 10 del Proyecto de Reglamento (ver modificación en la respuesta a los Comentarios N° 44 y 45).</p> <p>En lo referido a los conceptos de "Recargo", "Servicios No Obligatorios" y "Libro de Sugerencias", no corresponde incluir dichas definiciones en el Proyecto de Reglamento, atendiendo a la naturaleza del mismo y a que dichos conceptos son incluidos en los contratos de concesión, disposiciones del OSITRAN y/o normativa correspondiente, siendo aplicados en el marco de dichos documentos.</p>	<p>9. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Sostienen que debe incluirse definiciones de penalidades, recargos, servicios no obligatorios y Libro de Sugerencias.</p>
<p>No se acoge comentario</p> <p>El artículo 9, del Proyecto de Reglamento contiene una definición de precio, de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>"Artículo 9.- Derecho a la contraprestación Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los Usuarios por brindarles servicios derivados de la explotación de las ITUP, de acuerdo a:</p> <p>(...)</p> <p>b. Los precios determinados libremente por las propias Entidades Prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia."</p>	<p>10. Terminal Internacional del Sur S.A.⁸</p> <p>Se sugiere incluir en este artículo la definición de PRECIO.</p>



Representada por el señor Jaime Noel Rubini.



11. Terminar Internacional del Sur S.A

Sugieren la siguiente redacción para el numeral 7:

"7. Denuncia: Toda comunicación formal y debidamente sustentada, por una persona natural o jurídica, en razón a la ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones contenidas en el contrato de concesión o en la normativa vigente, que son fiscalizables por el OSITRAN y que se encuentra a cargo de la Entidad prestadora".

12. Lima Airport Partners S.A.

Señalan que para evitar casos de temeridad procesal, y la inversión indebida en recursos de tiempo y humanos, toda denuncia debe estar sustentada.

En ese sentido, sostienen que la definición de denuncia debería incluir que la misma debe contener información que justifique el inicio de la investigación (debido sustento), puesto que, tal y como se encuentra descrita la definición de denuncia en el Proyecto, permite que cualquier alegación, carente de todo sustento, sea tramitada; lo cual implica –como ha venido sucediendo– que OSITRAN solicite información a la Entidad Prestadora y sus respectivos descargos para decidir si le recomienda o no a la Jefatura de Fiscalización el inicio de un PAS.

Señalan que lo anterior supone un uso inadecuado de recursos del Estado, toda vez que –a través del Regulador– dirigirá los mismos para tramitar denuncias que no merecen ser atendidas y/o se le trasladará a la Entidad Prestadora la carga de la prueba –que en principio le corresponde al denunciante– de tener que demostrar su falta de responsabilidad administrativa mediante la presentación de descargos, generándole un uso ineficiente de recursos que deberían estar dirigidos a gestionar adecuadamente la ITUP.

Por lo indicado, proponen la siguiente precisión a la definición de denuncia:

"7. Denuncia: Toda comunicación formulada y sustentada, por una persona (...). Dicha comunicación debe contener suficiente información que le permita al Regulador dar inicio a las investigaciones correspondientes. No será calificada como denuncia la mera alegación de un hecho."

Se acoge parcialmente los comentarios

Sobre este punto, el artículo 105 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General –LPAG, señala lo siguiente:

"Artículo 105.- Derecho a formular denuncias

105.1 Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

105.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

105.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, siestuviese individualizado.
(...)"

Al respecto, con la finalidad de limitar un potencial abuso de derecho, el Proyecto de Reglamento se establecen requisitos que se deberán cumplir para tramitar una denuncia, sin exigir un sustento de la afectación en su derecho o interés, de conformidad con lo dispuesto en la LPAG. De esta forma, se establece como requisito la "identificación de cualquier otro dato o documento que a su criterio pueda ser útil para la evaluación de la denuncia".

En atención al comentario presentado, es pertinente precisar en el concepto materia de análisis la necesidad de cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el Proyecto de Reglamento, con la finalidad de incentivar la presentación de denuncias que se sustenten, como mínimo, en indicios razonables de la ocurrencia de los hechos, y la posibilidad de que el denunciante no sea necesariamente un usuario. De esta forma, se propone la siguiente redacción:

"Artículo 3.- Definiciones

7. Denuncia: Toda comunicación formulada por una persona natural o jurídica, Usuario o no de la infraestructura de transporte, en razón a la ocurrencia de a través de la cual se da cuenta de la ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones contenidas en el contrato de Concesión o en la normativa vigente, que son fiscalizables por el OSITRAN y que se encuentran a cargo de la Entidad Prestadora. Cabe indicar que la Denuncia deberá contener como mínimo los requisitos establecidos en el presente Reglamento, a fin de permitir su oportuna atención.



<p>Asimismo, se procede a agregar en el artículo referido a los requisitos de la denuncia que corresponde al usuario identificar o presentar a la Administración los medios de prueba que acrediten su denuncia, lo cual procederá en aquellos casos en los que cuente con dichas pruebas, siendo la redacción la siguiente:</p> <p>"Artículo 51º - Requisitos de la Denuncia Las Denuncias presentadas deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <p>(...) h. <u>Identificación de cualquier otro dato o documento que a su criterio pueda ser útil para la evaluación de la Denuncia. En caso el denunciante conozca o cuente con medios de prueba que acrediten la denuncia, deberá identificarlos o presentarlos."</u></p> <p>Cabe indicar que, en atención a la norma administrativa, corresponderá al OSITRAN realizar las acciones que resulten pertinentes para determinar la verosimilitud de los hechos alegados en la denuncia, actuando las pruebas correspondientes en cada caso.</p>	<p>Artículo 3, numeral 22.- Definición de Usuario Intermedio y Usuario Final</p> <p>13. Ferrocarril Transandino S.A.</p> <p>Sostiene que debería eliminarse a los operadores ferroviarios dado que no se encuentran dentro del alcance de la norma, al no realizar transporte de carga y pasajeros y circulación.</p> <p>Por otro lado, indican que el concesionario ferroviario no cuenta con usuario final, porque no brinda un servicio de transporte, y no tiene relación directa con el usuario final, más aún si el reglamento indica que no se encuentra dentro del alcance el servicio de transporte ferroviario de carga, pasajeros y circulación. Por ello, indica que debería precisarse que el concepto de "Usuario Final" no es aplicable para el concesionario Ferroviario, por lo que no le son aplicables las obligaciones reguladas frente al usuario final.</p> <p>Adicionalmente, con relación a la siguiente afirmación: "(...) el concesionario ferroviario no cuenta con usuario final, porque no brinda un servicio de transporte, y no tiene relación directa con el usuario final (...)", debe señalarse que, conforme al contrato de concesión del Ferrocarril del Sur y Sur Oriente, las estaciones forman parte de los bienes de la concesión, y su mantenimiento es una obligación a cargo del Concesionario. En ese sentido, si bien los usuarios finales no pagan directamente una contraprestación al Concesionario, en la medida que estos hacen uso de las estaciones, tienen derecho a ser informados sobre las obligaciones del Concesionario con respecto a estos bienes-como por ejemplo que las salas de embarque, servicios higiénicos, entre otras instalaciones se encuentren en buen estado de conservación- o sobre los mecanismos disponibles para interponer denuncias vinculadas a la ITUP, constituyéndose de esta forma una relación con el usuario final.</p>
<p>Artículo 3, numeral 22.- Definición de Usuario Intermedio y Usuario Final</p> <p>No se acoge comentario</p>	



numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como artículo 55.

14. Terminal Portuario Paracas S.A.

Debe tenerse en cuenta que las personas naturales destinatarios de las diversas prestaciones de servicio son catalogadas como consumidores a la luz de lo expresamente contemplado por la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. En tal sentido, recomiendan que se precise o se haga alguna referencia expresa excluyendo a los mismos debido a que ya existe una norma expresa que rige la materia, hecho que consideran que no solo vulnera la especialidad de la norma de consumo en nuestro país sino que devendría en duplicidad normativa contemplar en esta categoría de usuarios en la norma bajo comentario. Debe tenerse en cuenta que el penúltimo párrafo del artículo segundo "Alcances" del Proyecto de Reglamento dispone la expresa exclusión de los consumidores por el Código antes citado.

No se acoge comentario

No existe duplicidad de normativa debido a que el concepto de "usuario final" utilizada en el Proyecto de Reglamento y el de "consumidor-usuario" contenida en el CPDC no se encuentran referidos al mismo sujeto.

Al respecto, la definición de usuario final consignada en el Proyecto de Reglamento es la siguiente:

"Usuario Final.- Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o por un Usuario intermedio. (...)"

Por su parte, el CPDC utiliza la siguiente definición:

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios
- 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. (...)"

Asimismo, el citado Código contiene las siguientes definiciones:

"Artículo IV.- Definiciones

(...)

4. Servicio.- Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. (...)"

Debe tenerse en cuenta que el Proyecto de Reglamento resulta aplicable solo para aquellos sujetos beneficiarios de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras y/o Concesionarios, en el marco de los contratos de concesión celebrados con el Estado peruano, mientras que en el CPDC se hace referencia a usuarios de servicios que se ofrecen en el mercado, en el marco de una relación de consumo. Cabe precisar que el artículo 63 del CPDC determina que dicho cuerpo normativo solo será aplicable a la prestación de servicios públicos en lo que resulte pertinente.

Asimismo, el tercer párrafo del artículo 2 del Proyecto de Reglamento es claro al indicar que el mismo no resultará aplicable a la relación entre usuarios finales y usuarios intermedios, en tanto en estos casos es de aplicación del CPDC.

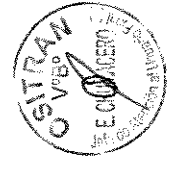
Siendo así, no existe duplicidad en tanto se considera usuario final solo a quienes utilizan servicios provistos por una entidad prestadora, siendo estos servicios públicos, mientras que



<p>el CPDC resulta aplicable para aquellos que disfrutan un bien ofrecido en una relación de mercado.</p>	
<p>Artículo 5, literal d) - Principio de No Discriminación No se acoge comentario</p> <p>El literal d) del artículo bajo comentario ha sido retirado del Proyecto de Reglamento, a fin de evitar duplicidad de disposiciones en el mismo cuerpo normativo. Ello, en la medida que la prohibición de actos de discriminación se encuentra regulada como una de las obligaciones impuestas a las Entidades Prestadoras.</p>	
<p>Artículo 6. Criterios de interpretación en la relación Entidad Prestadora – Usuario No se acoge comentario</p> <p>El artículo 6 establece un orden para la aplicación de los criterios señalados en el mencionado artículo. De esa forma, queda claro que ante duda o contradicción de lo dispuesto en el Proyecto de Reglamento se realizará, en primer término, una interpretación sistemática, la cual toma en cuenta un análisis en conjunto de la normativa aplicable y del contrato de concesión. Queda establecido que el criterio Pro Usuario solo será de aplicación en caso persista la duda o contradicción, luego de la aplicación del criterio previamente enunciado.</p> <p>Por otro lado, en lo referido a las Cláusulas Generales de Contratación como tercer criterio a ser aplicado en caso de duda o contradicción, es preciso indicar que las mismas se deben interpretar a favor del Usuario, en tanto se busca brindar protección a la parte que no intervino en la redacción de este tipo de cláusulas.</p> <p>En atención a lo antes señalado, no resulta necesario especificar que la duda debe ser insalvable para aplicar alguno de los criterios definidos en el artículo 6, en tanto existe un orden que debe ser observado frente a estos casos.</p> <p>Finalmente, no se ha sustentado adecuadamente los motivos por los cuales los literales b) y c) contravendrían disposiciones referidas a las competencias del OSITRAN.</p>	
<p>15. Terminal Portuario Paracas S.A. Artículo 5, literal d) - Principio de No Discriminación No se acoge comentario</p> <p>Señalan que la definición incorporada correspondería a un trato diferenciado más no <i>per se</i> de discriminación, siendo que la diferenciación es lícita, salvo que esta se sustente en un factor subjetivo o arbitrario. Así, indican que la cuestión relevante de cara al análisis de casos sobre trato diferenciado, es determinar qué cosa constituye una razón objetiva que, por tanto, revierta de licitud a la práctica desarrollada.</p>	<p>Artículo 5, literal d) - Principio de No Discriminación No se acoge comentario</p>
<p>16. Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A., Gym Ferrovías S.A. (Línea 1 del Metro)¹⁰</p> <p>Al respecto, el representante de la Entidad Prestadora sostuvo lo siguiente: <i>"se menciona el criterio "pro usuario" en el cual se podría hacer la precisión de aplicarse en el caso que requiera una duda insalvable, porque no en todos los casos existe un contrato directo entre la empresa concesionaria y el usuario, sino que es un contrato de concesión suscrito con el estado. Sabemos que hay veces en los que el CONCEDEnte incurre en algunos incumplimientos que también podrían afectar al usuario y finalmente podría ser que el concesionario se encargaría de esos temas que no le correspondería."</i></p>	<p>Artículo 6. Criterios de interpretación en la relación Entidad Prestadora – Usuario No se acoge comentario</p>
<p>17. APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Considera que los literales b) y c) del artículos 6 contravienen disposiciones aplicables a la competencia de OSITRAN, así como distorsionan la prestación del servicio y desincentivan la inversión y la innovación.</p> <p>El comentario se sustenta en que la necesidad de contar con interpretaciones objetivas que promuevan la prestación de servicios de calidad pero, a su vez, contribuyan a la promoción de las inversiones, estabilidad jurídica, predictibilidad y garantías a las empresas concesionarias.</p>	<p>Artículo 6. Criterios de interpretación en la relación Entidad Prestadora – Usuario No se acoge comentario</p>
<p>18. Terminal Internacional del SUR S.A.</p> <p>En relación al criterio Pro-Usuario, sugieren que se agregue que la duda debe constituirse en insalvable, de lo contrario cualquier duda generaría la aplicación de este criterio, pudiendo establecerse como una preferencia no objetiva.</p>	<p>Artículo 6. Criterios de interpretación en la relación Entidad Prestadora – Usuario No se acoge comentario</p>



¹⁰ Representadas por el señor Roberto Vélez.



<p>19. Terminales Portuarios Euroandinos S.A. Terminal Portuario Paita¹¹</p> <p>Sugieren que en el inciso b) del artículo 6 en relación al criterio Pro-Usuario, se agregue que la duda debe ser insalvable, toda vez que en caso contrario cualquier duda generaría la aplicación de este criterio, estableciéndose una preferencia no objetiva.</p>	
<p>20. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Con relación a las cláusulas generales de contratación, consideran –como lo señala el Código Civil- que aquellas estipulaciones cuya interpretación no sea clara, deben ser interpretadas a favor del usuario; sin embargo, cabe resaltar que muchas disposiciones emitidas por las Entidades Prestadoras son objeto de revisión, aceptación y/o aprobación por parte del Regulador. En atención a ello, la interpretación de las cláusulas generales de contratación debería ser favorable al usuario sólo en el supuesto de que el OSITRAN no haya dado su opinión previamente y sobre ello se base su aplicación.</p> <p>En ese sentido, consideramos que la norma debe incluir lo siguiente:</p> <p><i>"(...) Quedan excluidas de esta interpretación aquellas estipulaciones, emitidas por las Entidades Prestadoras, que han sido puestas a conocimiento del OSITRAN".</i></p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>Si bien el OSITRAN realiza la aprobación de las cláusulas generales de contratación, dicha aprobación no es extensiva a las diversas interpretaciones que puedan surgir de la aplicación de dichas cláusulas en el caso concreto.</p> <p>Asimismo, debe tenerse en cuenta que, tal y como se menciona en el comentario, frente a la falta de claridad de este tipo de estipulaciones, la interpretación de las mismas debe ser siempre en favor del usuario, en concordancia con las disposiciones emitidas por el Regulador.</p>
<p>Artículo 7.- Derechos de los Usuarios</p>	
<p>21. Talma Servicios Aeroportuarios S.A.²²</p> <p>El Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, indica en su artículo 14, que "(...) las entidades públicas dispondrán la publicación de los proyectos de normas de carácter general que sean de su competencia en el Diario Oficial El Peruano, en sus Portales Electrónicos o mediante cualquier otro medio, (...) Dichas entidades permitirán que las personas interesadas formulen comentarios sobre las medidas propuestas (...)" Si bien dicha disposición está vinculada a las entidades públicas, las Entidades Prestadoras ejercen también facultades normativas dentro del ámbito de las operaciones áreas en los aeródromos que explotan.</p>	<p>No se acoge el comentario</p> <p>Las Entidades Prestadoras establecen sus políticas de operación y seguridad, determinando cómo deben operar los usuarios intermedios en las ITUP a su cargo. En el caso de infraestructura aeroportuaria, se emiten manuales y reglamentos de carácter operativo como el Reglamento/Manual de uso de plataforma, Plan de Emergencia del Aeropuerto, entre otros. Dichos documentos normativos son exigidos a la Entidad Prestadora, a través de la RAP (Regulación Aeronáutica Peruana), y finalmente son aprobados y/o aceptados por la Dirección General de Aeronáutica Civil en el marco de la seguridad operacional, en su calidad de autoridad aeronáutica del Perú. En ese sentido, no es competencia de este Regulador establecer el procedimiento para dicha aprobación.</p>



representada por el señor Francisco Biber (Gerente Legal).

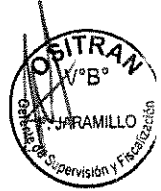
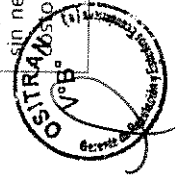
representada por la señora Rita Comejo Lanao, representante Legal de Talma Servicios Aeroportuarios S.A.



<p>Hacen mención que la Entidad Prestadora a cargo del AIJCH ha dictado una serie de procedimiento, manuales y un Reglamento. Por su parte, Aeropuertos Andinos del Perú ha dictado también manuales y reglamentos.</p> <p>Considerando lo antes descrito, señalan que las indicaciones, prohibiciones, limitaciones y sanciones contenidas en los documentos que emiten las Entidades Prestadoras inciden en la esfera jurídica de los usuarios intermedios de tales infraestructuras. Dicha incidencia no solo conlleva a la afectación de la actuación y organización del servicio en los aeropuertos, sino que, en algunos casos implica asumir mayores recursos no previstos en la estructura de costos que puedan presupuestar los usuarios intermedios y sobre lo cual acuerda una tarifa o contraprestación con las aerolíneas. Precisan la importancia de rescatar que la organización del servicio esencial de rampa o atención de aeronaves se organiza y planifica en un entorno regulatorio y cualquier cambio significativo sobre este conlleva un impacto en el servicio mismo.</p> <p>Por ello, sugieren que antes que las Entidades Prestadoras realicen cambios en sus procedimientos o reglamentos de infracciones deberán pre publicar o difundir sus propuestas de modificatorias y recibir los comentarios y sugerencias de los operadoras del sector. En consecuencia, solicitan se considere el siguiente derecho de los usuarios:</p> <p><i>"n. A la seguridad jurídica y la predictibilidad en las disposiciones que dicten las Entidades Prestadoras</i></p> <p><i>Los usuarios- personas jurídicas- tienen derecho a conocer y aportar comentarios y sugerencias a las modificaciones que introduzcan las Entidades Prestadoras en los manuales, reglamentos, directivas o procedimientos que estas dicten y aplicables dentro de las ITUP bajo su administración.</i></p> <p><i>Para ello, las Entidades Prestadoras deberán difundir y publicar, mediante medios idóneos, las propuestas de modificaciones a sus manuales, reglamentos, directivas o procedimientos, a efectos de recibir aportes de los usuarios y por un plazo no menor a quince días hábiles antes de su entrada en vigencia.</i></p> <p><i>Se exceptúan de aquella pre publicación a las modificaciones que se sustenten directamente en un criterio de urgencia operacional."</i></p>	<p>En tal sentido, no resulta procedente regular en el presente Reglamento los procedimientos de aprobación de los distintos manuales y reglamentos que emiten las Entidades Prestadoras.</p> <p>De otro lado, con respecto a los Reglamentos emitidos por la Entidad Prestadora que son aprobados por OSITRAN, tales como el Reglamento de Acceso o el Reglamento de Reclamos, actualmente si existe la obligación de la Entidad Prestadora de pre publicar los mismos antes de su aprobación, así como de otorgar un plazo para que los Usuarios Intermedios puedan remitir a OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre el proyecto presentado por la Entidad Prestadora o la modificatoria del reglamento vigente.</p>
<p>22. Talma Servicios Aeroportuarios S.A.</p> <p>Señalan que, en atención a la misión asignada a OSITRAN en la Ley N° 26971 de cautelar los derechos de los usuarios, debe reconocerse el derecho de tales usuarios a recurrir al organismo regulador para garantizar que la actuación de las Entidades Prestadoras sea acorde a ley. En ese sentido, proponen la siguiente redacción:</p> <p><i>OSITRAN V°B° Solicitar la intervención o recurrir al Organismo Regulador.</i></p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>El Proyecto de Reglamento contempla en los literales b) y d) del artículo 7 los procedimientos que se encuentran a disposición de los usuarios en los casos en los que existan indicios de vulneración de sus derechos y/o incumplimientos de las obligaciones legales y/o contractuales por parte de las Entidades Prestadoras. De esta forma, en los casos en los que exista una afectación particular, los usuarios se encuentran facultados para presentar un reclamo, de acuerdo al procedimiento establecido para tales efectos en el Reglamento de</p>



<p>Los Usuarios de una ITUP tiene el derecho de recurrir al Organismo Regulador o solicitar la intervención de este cuando consideren que la actuación de las Entidades Prestadoras no se ajusta a derecho, vulneren alguno de los derechos reconocidos en este Reglamento o para comunicar presuntas irregularidades detectadas.</p> <p>El Organismo Regulador, a través de la Gerencia competente, garantiza la debida atención de los usuarios e instrumentaliza sus actuaciones en defensa de sus intereses."</p>	<p>Atención de Reclamos de cada Entidad Prestadora y el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.</p> <p>Por otro lado, en aquellas circunstancias en las que cualquier persona, natural o jurídica, sea o no usuario de una ITUP, desee informar sobre la existencia de hechos que podrían configurar un incumplimiento por parte de una Entidad Prestadora, se ha previsto el procedimiento de denuncia, desarrollado en el presente Proyecto.</p> <p>Siendo ello así, y en tanto existen disposiciones que permiten asegurar el cumplimiento por parte de las Entidades Prestadoras de sus obligaciones frente a los usuarios, no se considera necesario incluir el literal propuesto.</p> <p>Cabe precisar que, adicionalmente, los usuarios pueden recurrir a la Gerencia de Atención de Usuarios del OSITRAN, a los Consejos de Usuarios, entre otros, como medios para dar a conocer sus inquietudes y/o discrepancias con el servicio o la relación con el Concesionario.</p>
<p>Artículo 7, literal a).- Derecho de los Usuarios a la información</p>	
<p>23. Terminal Internacional del Sur S.A.</p> <p>Sugieren lo siguiente: "ser explícitos en los supuestos de "... conocer con la debida anticipación, sobre cualquier circunstancia que altere dichos servicios."</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>No es posible hacer una lista cerrada que incluya la totalidad de posibles supuestos contemplados bajo la expresión "cualquier circunstancia".</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, se ha considerado pertinente eliminar esa referencia del literal bajo comentario, trasladando dicha disposición al artículo 27, referido a la información a los usuarios respecto a la suspensión de servicios, como circunstancias que alteran la prestación de los servicios.</p>
<p>24. APM Terminals Callao S.A.</p> <p>Indica que el citado literal debe estar alineado (así como el resto del Proyecto de Reglamento) con la definición de servicio público señalado en la propia norma.</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>Si bien los servicios que prestan las entidades prestadoras en virtud del contrato de concesión son servicios públicos, se ha decidido utilizar en el Proyecto de Reglamento el concepto "servicio", y no el de "servicio público", en atención a los distintos usos que se hace de dicho concepto en cada contrato.</p>
<p>Artículo 7, literal c).- Derecho de los Usuarios a presentar sugerencias</p>	
<p>25. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>Sugieren suprimir la exigencia de formatos. Señalan que las sugerencias se pueden presentar sin necesidad de formularios. Añaden que la implementación de este artículo generaría un costo innecesario para la Entidad Prestadora.</p>	<p>Se acoge comentario</p> <p>En atención a los comentarios efectuados respecto del literal c) del artículo 7, y atendiendo a la naturaleza no vinculante de las sugerencias, no resultaría indispensable que se exija para su presentación el cumplimiento de formalidades no previstas por norma alguna para dicha actuación, se procede a modificar dicho literal en los siguientes términos:</p>



26. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN

Señala que están de acuerdo en que la presentación de sugerencias se considere como un derecho de los usuarios y, como bien señala la norma en cuestión, al carecer las sugerencias que puedan plantear los usuarios de carácter vinculante, carecen también de la inmediatez que, por ejemplo, sí revisten los reclamos.

Considerando ello, para la presentación de estas sugerencias señalan que no debería ser una exigencia el hacerlo en formatos previamente establecidos.

Sostienen que la exigencia de formatos no sólo genera un perjuicio para los propios usuarios, quienes, por una u otra razón, debieran utilizar el soporte que mejor les convenga para tal fin, sino además para las Entidades Prestadoras, a las que se le estaría exigiendo contar con dichos formatos, incurriendo en costos innecesarios.

En ese sentido, las sugerencias deberían poder ser presentadas a través de cualquier medio ya establecido por la Entidad Prestadora, no siendo necesario un soporte físico (como los formatos) para que las mismas sean de conocimiento de ésta.

Por lo señalado, sugieren que la norma se modifique de la siguiente manera:

"Los Usuarios pueden presentar sugerencias en pro de mejoras en los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas a través de los medios que hayan sido puestos a disposición de los usuarios por las Entidades Prestadoras. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin."

27. Terminal Internacional del Sur S.A.

Sugieren suprimir la exigencia de formatos para la presentación de sugerencias. Estas se pueden presentar sin la necesidad de esta exigencia, cuya implementación es un costo innecesario para la Entidad Prestadora.

28. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN

Señalan que, en línea con el comentario descrito en el artículo 3 numeral 7, la denuncia que presenten los usuarios debería contener información que le permita al Regulador tener indicios razonables sobre el incumplimiento por parte de la Entidad Prestadora que ameriten designar los recursos públicos a la apertura de las investigaciones respectivas; no debería

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios.-

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

(...)

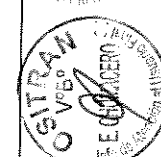
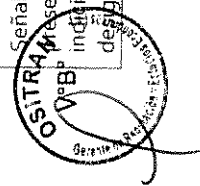
c. A presentar sugerencias

Los Usuarios pueden presentar sugerencias para contribuir con en-pro-de la mejoras en de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas a través de los canales establecidos por la Entidad Prestadora para ello en la mesa de partes de la Entidad Prestadora, utilizando los formatos previamente establecidos para ello, o a través de una línea telefónica, la página web o vía correo electrónico. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin.

Artículo 7, literal d).- Derecho de los Usuarios a presentar Denuncias

No se acoge comentario

Ver Respuesta a los Comentarios N° 11 y 12.



bastar una simple y llana alegación de un suceso. En caso contrario, cualquier simple alegación de un hecho generaría costos innecesarios tanto para el Regulador como para la Entidad Prestadora. La casística de denuncias tramitadas por el OSITRAN, permitirá respaldar lo comentado.

Artículo 7, literal h) - Derecho de los Usuarios a la no discriminación

29. Autoridad Portuaria Nacional:

En el primer párrafo del literal h) se propone la incorporación de la frase "sin perjuicio de los derechos de contratación establecidos en los respectivos contratos de concesión", toda vez que en los actuales contratos de concesión de los Terminales Portuarios de Paíta, Muelle Sur y Norte del Callao, Yurimaguas y General San Martín- Pisco, se ha establecido una cláusula referida a que los administradores portuarios tienen la facultad de celebrar "Contratos de Reserva de Espacios de Acodamiento- (REA)", en favor de naves de tráfico regular, de acuerdo con sus políticas comerciales y operativas, encontrándose expresamente prohibida cualquier práctica discriminatoria o que implique el abuso de posición de dominio, así como cualquier otra conducta que constituya competencia desleal.

De acuerdo con esta cláusula, los concesionarios pueden privilegiar la atención de naves de línea regular, por constituir una práctica portuaria internacional y, porque dada la estructura del mercado de transporte marítimo, este tipo de naves tienen un itinerario de fecha predeterminada de arribo y zarpe, con frecuencias de escalas preestablecidas y permanentes para el atraque a un amarradero en un terminal o instalación portuaria en una fecha y hora fija, lo que optimiza la prestación de los servicios portuarios, dotándolos de mayor eficiencia.

En ese sentido, para evitar problemas de interpretación y tomando en cuenta el principio de concordancia establecido en el literal b) del artículo 5 y del criterio de ordenamiento sistemático, recogido en el literal a) del artículo 6, ambos del presente Proyecto de Reglamento, es pertinente la incorporación del texto propuesto, que hace alusión al derecho que el Estado puede otorgar a los concesionarios para establecer contratos, como el mencionado precedentemente.

30. Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

Señalaron la importancia de rescatar el derecho de los usuarios a no recibir un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza y dicha prescripción constituye la concretización del principio- derecho a la igualdad reconocido en el artículo 2 de la Constitución. No obstante ello, la interpretación del ejercicio de este derecho no debe impedir reconocer que la Entidad Prestadora, o en general, toda persona no puede tratar como iguales a quienes son diferentes.

En atención a los comentarios y sustento presentado respecto del literal h) del artículo 7, se modifica la redacción del mismo en los siguientes términos:

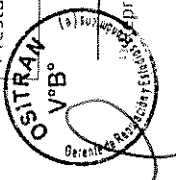
"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios.-

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

h. A la no discriminación

Bajo condiciones equivalentes, Los Usuarios- personas jurídicas- tienen el derecho a no recibir un el mismo trato. diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se evite que a unos en ventaja competitiva e injustificada frente a otros. (...)"

Cabe señalar que, en el caso de los usuarios Intermedios, las condiciones de acceso se encuentran reguladas en el REMA, por lo que no es necesaria la incorporación solicitada.



Presentada por la señorita Verónica Zambrano Copello. (Gerente General).



Precisaron que, en igualdad de situaciones sería inconstitucional brindar un trato diferenciado e injustificado, pero cuando existan diferencias objetivas, si es válido brindar un trato diferente. En este último, tratar igual a los diferentes es también inconstitucional.

Indicaron que el artículo 16 del REMA aporta e identifica criterios válidos (a modo de ejemplo, las diferencias de la infraestructura, condiciones de pago, volumen de operación, resultados de subasta, entre otros) en los que, para temas de acceso a la infraestructura o facilidad esencial, es válido el trato diferenciado. De esta forma, consideran que los usuarios, y en especial los usuarios intermedios, pueden ser actores objeto de tratos diferenciados válidamente.

En ese sentido, consideran que también debería ser derecho de los usuarios el recibir un tratamiento diferenciado del resto cuando existan circunstancias objetivas que así lo justifiquen.

Proponen, por lo antes expuesto, la siguiente redacción:

"Artículo 7.- Derecho de los usuarios

h. (...)

Sin perjuicio de lo expuesto, no todo trato diferente será injustificado pues, ante situaciones de distinta naturaleza o por criterios objetivos y justificados, será válido dar un trato diferenciado.

Para los usuarios intermedios y frente a las Entidades Prestadoras o terceros, se garantiza el respeto a este derecho desde el acceso, durante el desarrollo de sus operaciones y hasta el cese del servicio."

31. APM Terminales Callao S.A. Y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN

De acuerdo a lo señalado en el Proyecto de Reglamento, los usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de responsabilidad de los daños o pérdidas a través de del procedimiento de reclamo, precisando que luego de establecida dicha responsabilidad, el usuarios podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes.

Siendo así, indican que las vías de solución de controversias deben estar alineadas con lo pactado con los clientes, no pudiendo por ejemplo, ser competente la vía arbitral si es que no se pactó en ese sentido.

32. Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A. Gym Ferroviarios S.A. (Línea 1 del Metro)

El representante de la Entidad Prestadora indicó lo siguiente: "se señala que luego de establecida dicha responsabilidad, el usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea

Artículo 7, literal j).- Derecho de los Usuarios a la reparación de daño
Se acoge comentario

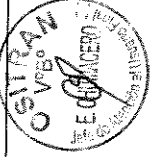
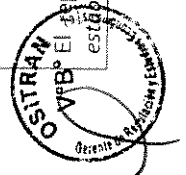
A fin de reconocer la existencia de pactos previos entre las Entidades Prestadoras y sus usuarios, respecto de las vías para solicitar la reparación de daños, y evitar una interpretación extensiva respecto de la existencia de distintos mecanismos para solicitar la reparación, se procede a agregar una precisión en el segundo párrafo del literal j) del artículo 7, de modo tal que se refuerce que la vía para solicitar la reparación dependerá de lo aplicable en cada caso.

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios.-

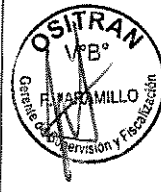
Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

j. A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.



<p>en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes. Aquí se estaría indicando que el usuario unilateralmente podría solicitar un arbitraje cuando eso no corresponde, porque tiene que seguir una cláusula arbitral o en todo caso la Entidad Prestadora debería estar de acuerdo también."</p>	<p>Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente a través del de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado."</p>
<p>Artículo 7, literal l) - Derecho de los Usuarios al libre uso de la ITUP</p>	
<p>33. APM Terminals Callao S.A.</p> <p>Señalan que "una restricción debe ser el incumplimiento de disposiciones internas de la administradora de la ITU- art. 8 literal b) de la propia norma."</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>El literal l) del artículo 7 establece como supuestos que deben cumplirse para el ejercicio del derecho al libre uso de la ITUP que los usuarios cumplan las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de dichos servicios, incluyendo las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso.</p> <p>Por su parte, el literal b) del artículo 8 señala que "los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente (...)".</p> <p>De la lectura de ambas disposiciones, contenidas en el Proyecto de Reglamento, se desprende que una de las restricciones para el ejercicio del derecho al libre uso de la ITUP será la inobservancia de las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora o por autoridad competente, por lo que no se requiere incluir como restricción el incumplimiento de la obligación de observar la conducta debida señalada en el literal b) del artículo 8.</p>
<p>34. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>Sostienen que lo indicado en el tercer párrafo del artículo 7, literal l), respecto a que no se impedirá el uso de los servicios por falta de pago, cuando esta falta se haya producido por causa imputada a la Entidad Prestadora.</p> <p>Señalan que no entienden los supuestos en los cuales aquel que presta un servicio no cobre por ello. Añaden que la Entidad Prestadora debe cobrar por sus servicios, al tratarse de una obligación en la actividad portuaria.</p> <p>El representante de la entidad indicó en la Audiencia Pública lo siguiente: "respecto al libre uso de las ITUP se ha incorporado en el último párrafo del literal l) la obligación referida a que los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP por falta de pago de la tarifa respectiva, cuando dicha falta de pago se haya producido por causa imputable a la Entidad Prestadora. No sé en qué casos la Entidad Prestadora puede ser</p>	<p>Se acoge comentario</p> <p>El supuesto regulado en el tercer párrafo del literal l) del artículo 7 del Proyecto de Reglamento nace de disposiciones contractuales propias de las infraestructuras viales, como interrupción del proceso de cobro por problemas del sistema de recaudación; siendo dicho supuesto de carácter excepcional. En atención a ello, y en tanto las disposiciones incluidas en el Proyecto de Reglamento son de carácter general y de aplicación a todas las infraestructuras, se procede a retirar el tercer párrafo del literal en mención, por no resultar aplicables a la generalidad de casos.</p>



[...] que no se le pague una factura que ha girado, por lo que debe evaluarse esta condición que han puesto en el modo de suspensión del servicio. (sic)

35. Terminal Internacional del Sur S.A.

En el inciso l) del artículo 7, tercer párrafo se menciona que no se impedirá el uso de los servicios por falta de pago de la tarifa respectiva. Sostienen que debe incluirse también y de ser el caso, el concepto de precio, cuando esta falta se haya producido por causa imputada a la Entidad Prestadora. Sostienen que "el reglamento debe ser más explícito en los supuestos aplicables a la conducta de EP o en su defecto retirarse éste texto toda vez que no es claro, por lo demás es una obligación contractual que quien presta un servicio de uso público lo cobre."

36. APM Terminals Callao S.A.

El literal l) del Artículo 7 indica que la Entidad Prestadora no podrá condicionar la prestación del servicio a la aceptación por parte del usuario de ningún otro servicio o pago adicional, salvo en aquellos casos en los que el servicio o pago adicional resulten indispensables para la prestación del servicio principal, por razones técnicas u operativas.

Al respecto, el no pago de deudas, según cláusulas generales de contratación debe ser justificación para la suspensión o negativa de prestación del servicio.

37. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN

Indican que el último párrafo de la norma señala que a los usuarios no se les debe impedir el servicio derivado de la explotación a la ITUP por falta de pago de la tarifa respectiva, cuando dicha falta de pago le sea imputable a la Entidad Prestadora.

Al respecto, señalan que la determinación de si la causa es imputable o no a la Entidad Prestadora no puede definirse inmediatamente, al menos en algunos casos. En estricto, la Entidad Prestadora no puede brindar el servicio que solicita el usuario si éste no ha pagado por el mismo de forma previa.

Por lo general, para atender una solicitud/pedido de algún usuario por el defecto incurrido por parte de la Entidad Prestadora, debe desarrollarse un procedimiento administrativo de reclamo —siguiendo los plazos establecidos en la norma aplicable, en el cual se analicen los hechos. Sólo si la respuesta al reclamo es fundada, la Entidad Prestadora estará obligada a prestarle el servicio al usuario o lo compensará dentro de lo establecido en el marco administrativo, de ser el caso.

Por lo señalado, propone la siguiente redacción para el último párrafo:



"Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP por falta de pago de la tarifa respectiva, cuando dicha falta de pago se haya producido por causa imputable a la Entidad Prestadora y ésta pueda ser determinada en ese mismo momento".

Artículo 7, literal m).- Derecho de los Usuarios a la restitución de su propiedad

Se acoge comentario

38. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional.- AFIN

Señalan que debe excluirse de este supuesto los casos de mercancías prohibidas, restringidas o en abandono legal que son incautadas o comisadas por la SUNAT u otras mercancías incautadas por autoridad judicial, policial o Ministerio Público.

De acuerdo al comentario presentado, se considera pertinente efectuar las precisiones indicadas, para lo cual se incluye la siguiente precisión en el artículo y literal bajo análisis. Asimismo, en virtud de la revisión efectuada se observa que el segundo párrafo del literal original debe ubicarse de forma tal que se evidencia que es aplicable a la vulneración de cualquiera de los derechos reconocidos a los usuarios y no solo al referido a la restitución de la propiedad. Por ello, dicha disposición pasa a ser parte del Capítulo III del Título IV: Régimen de Sanciones.

Siendo así, el literal bajo comentario presenta la siguiente redacción:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios.-

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

(...)

m. A la restitución de su propiedad.

Los Usuarios tienen derecho a que los bienes de su propiedad que hayan sido retenidos durante el embarque les sean devueltos, salvo que la Entidad Prestadora haya informado, de conformidad con el artículo 12, sobre los objetos prohibidos de embarcar y cuál será el destino que se les dará una vez retenidos.

La vulneración de los derechos antes enunciados será sancionada de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya.

Quedan excluidos de esta consideración los bienes retenidos por tratarse de mercancías prohibidas, restringidas o en abandono legal que son incautadas o comisadas por la SUNAT u otras mercancías incautadas por autoridad judicial, policial o Ministerio Público, de acuerdo a la normativa vigente sobre la materia."

Artículo 8, literal b).- De las obligaciones de los Usuarios: Conducta debida

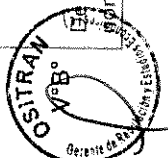
Se acoge comentario

39. APM Terminales Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional.- AFIN

De acuerdo al citado literal, los usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre

Se efectúa cambio en la redacción del mencionado literal, de acuerdo al siguiente detalle:

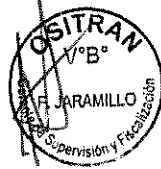
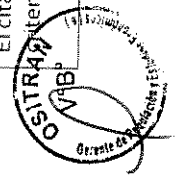
"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario



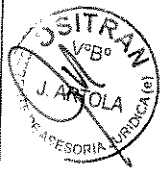
<p>que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente y debidamente difundidas.</p> <p>Sin embargo, en el marco de los contratos de concesión celebrados con el Estado peruano, las normas internas no deben ser aprobadas por el Regulador u otro organismo, salvo disposiciones especiales legalmente establecidas que no contravengan los contratos de concesión.</p>	<p>(...)</p> <p>b. Conducta debida</p> <p>(...)</p> <p><i>Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.</i></p> <p>(...)</p>
<p>40. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Indican que en el último párrafo de esta obligación, en la parte final de la redacción, se señala que la persona que lo considere necesario (se entiende que en adición al reclamo que presenta por un tema), puede presentar una denuncia.</p> <p>Consideran que en este alcance debe precisarse que la tramitación de la denuncia quedará suspendida hasta que se resuelva, en todas las instancias respectivas, el reclamo que hubiera sido presentado.</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>La interposición de una denuncia, que podría dar origen a un procedimiento administrativo sancionador o a la aplicación de una penalidad, no se encuentra supeditada, de modo alguno, a la existencia de reclamos por hechos similares.</p> <p>Al respecto, es necesario precisar que la presentación de un Reclamo obedece a la existencia de una presunta afectación a los intereses particulares de un usuario, mientras que en el caso de la Denuncia, nos encontramos frente a una circunstancia que podría configurar un incumplimiento por parte de la Entidad Prestadora de sus obligaciones legales y/o contractuales. En ese sentido, la determinación de una infracción o penalidad no se encuentra supeditada a la culminación de un procedimiento de Reclamo.</p>
<p>Artículo 8, literal d).- De las obligaciones de los Usuarios: Seguro por daño a terceros</p>	
<p>41. APM Terminals Callao S.A.</p> <p>Señalan que "una restricción para todo usuario de la ITUP debe ser el cumplimiento de disposiciones internas de las administradoras de la ITUP, tal y como se establece en el artículo 8, literal b) de la norma".</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>El comentario presentado no corresponde a la disposición contenida en el literal d) del artículo 8.</p> <p>Sin perjuicio de ello, debe indicarse que el literal l) del artículo 7 contempla el supuesto indicado en el comentario, al precisar que el usuario deberá cumplir con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de los servicios, incluyendo las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso, en el caso de usuarios intermedios, a fin de ejercer su derecho al libre uso de la ITUP.</p>
<p>Artículo 8, literal e).- De las obligaciones de los Usuarios: Cumplimiento de los requisitos para el acceso a Facilidades Esenciales</p>	
<p>42. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Señalan que debe agregarse que también deben cumplir con las disposiciones del Reglamento de Acceso de las Entidades Prestadoras.</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentarios N° 7 y 8 (párrafos 1, 2 y 3=</p>



<p>Por ello, sugieren la siguiente redacción:</p> <p>"Los usuarios intermedios están obligados a cumplir con la totalidad de los requisitos establecidos por la Entidad Prestadora para acceder a las facilidades esenciales, de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN y el Reglamento de Acceso de las Entidades Prestadoras."</p>	<p>Artículo 9.- Derecho a la contraprestación</p> <p>No se acoge comentario</p> <p>En el caso de puertos, la definición de precio contemplada en el Proyecto de Reglamento se encuentra en línea con lo establecido en el artículo 13 de la Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional.</p>
<p>43. Presentado por Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>En el inciso b) del artículo 9, se indica que los precios son por los servicios que se prestan en competencia.</p> <p>Sobre este punto, señalan lo siguiente: "No necesariamente todos los servicios especiales se brindan en competencia. Recordar que de acuerdo a los contratos de concesión las EP portuarias tienen la exclusiva prestación de los servicios. Los criterios para que un servicio estándar han sido señalados por OSITRAN en varias Resoluciones de su CD y el tema competencia no está."</p>	<p>Artículo 10.- Derecho a ser resarcido</p> <p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Con respecto a las definiciones de recargos y otros, ver respuesta a Comentarios N° 9 y 10.</p> <p>De otro lado, no se desconoce que las Entidades Prestadoras puedan aplicar los recargos, no obstante, ello no implica que el Regulador no tenga competencia para conocer de estos aspectos.</p> <p>En efecto, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN se ha pronunciado en reiteradas ocasiones sobre aspectos del servicio regulado que se encuentran relacionados con la aplicación del recargo establecido por la Entidad Prestadora. Así, el Tribunal al evaluar la correcta prestación del servicio regulado ha permitido determinar si correspondía o no aplicar el cobro del recargo.</p> <p>Finalmente, respecto a los criterios de cumplimiento obligatorio, es preciso señalar que el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN podrá en última instancia resolver los reclamos que estén relacionados a la prestación del servicio y que han sido los que originan la aplicación del referido recargo. En ese sentido, el artículo en cuestión quedará redactado de la siguiente manera.</p>
<p>44. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>Sobre este punto se indicó lo siguiente: "En el rubro definiciones no se ha considerado el concepto de precio que en nuestro caso es el que se abona por la prestación del servicio especial, ni tampoco el concepto de recargo, en el cual tengo un comentario puntual referido a que en el artículo 10 habla sobre que las Entidades Prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de las penalidades o recargos que puedan aplicarse bajo los criterios de cumplimiento obligatorio que establezca el OSITRAN. Sobre este tema hay diferentes resoluciones del Consejo Directivo que cuando ha analizado la prestación de servicios especiales sobre todo en el gran Muelle Norte APM Terminal, ha quedado claro que OSITRAN no es competente para ver el tema de recargos, pero en un sesgo en el artículo 10 y en el artículo 34 están regulando el tema de recargos y en la exposición de motivos no fundamenta este cambio de criterios que existe en diversas resoluciones del Consejo Directivo. Los recargos es algo que se aplica en todas las administraciones o todas las entidades prestadoras y obviamente producto de la negociación y en casos claros de incumplimiento."</p>	<p>Artículo 10.- Derecho a ser resarcido</p> <p>"Artículo 10.- Derecho a ser resarcido</p>
<p>45. Presentado por Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>El citado artículo indica que para el caso de penalidades y recargos, OSITRAN establecería los criterios de cumplimiento obligatorio.</p>	



<p>Sobre este punto señalan que OSITRAN se ha pronunciado en el sentido que no es competente para regular estos aspectos, en ese sentido no podría establecer criterios.</p> <p>Por ello, solicitan la revisión de este punto.</p>	<p>Las Entidades prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios de las ITUP. Este derecho debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o sometiéndose a un arbitraje o ante el Poder Judicial, sin perjuicio de las penalidades o los recargos que las Entidades Prestadoras puedan aplicar a los Usuarios por el incumplimiento por parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio. <u>Bajo los criterios de cumplimiento obligatorio que establece el OSITRAN. No obstante, el Usuario de la ITUP, podrá presentar un Reclamo respecto de la prestación del servicio que originó la aplicación del recargo.</u></p>
<p>46. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Señalan que, de acuerdo a lo indicado en el artículo 10, el derecho a ser resarcido debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o sometiéndose a un arbitraje o ante el poder judicial, sin perjuicio de las penalidades o recargos que las entidades prestadoras puedan aplicar a los usuarios por el incumplimiento por parte de estos de alguna de sus obligaciones relacionadas con la prestación del servicio, bajo los criterios de cumplimiento obligatorio que establezca OSITRAN.</p> <p>En esa línea, indican que "OSITRAN debería definir que entienda por recargo y penalidades para que la Entidad Prestadora, debería especificar si los recargos o penalidades son de naturaleza civil por el incumplimiento de obligaciones contractuales o se refiere a penalidades por incumplimiento de las obligaciones legales que regula el reglamento y a que se refieren con los criterios de cumplimiento obligatorio que establezca OSITRAN.</p> <p>La razón es que los usuarios producen daños en el Terminal que no sólo tienen un impacto contractual (los cuales evidentemente pueden exigirse en la vía civil, generándose recargos y penalidades en la medida que se establezcan previamente) sino también producen efectos en la operatividad del terminal y consecuentemente impactan en la ejecución del servicio público, razón por la cual deberían haber penalidades reguladas para los usuarios."</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario, respecto a las definiciones de recargos y penalidades (ver respuesta a Comentario N° 9).</p> <p>No se acoge comentario, respecto a la aplicación de penalidades para los usuarios, es preciso indicar que la penalidad es el mecanismo pactado por las partes en el ejercicio de su autonomía privada, que busca garantizar el cumplimiento de una determinada obligación, imponiendo el pago de un monto indemnizatorio a favor de la parte contractual que se ve afectada por el incumplimiento de su contraparte. Adicionalmente, es preciso señalar que a la fecha, OSITRAN no está facultado a aplicar penalidades a los usuarios y ello no es objeto del presente Reglamento.</p>
<p>47. Terminal Portuario Paracas S.A.</p> <p>Sostienen que las obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los usuarios deben revisarse con mayor detenimiento, dado que en su caso y por el momento, las operaciones y/o relaciones entabladas no han sido con usuarios que califiquen como "consumidores", incluyendo microempresarios), sino la relación comercial. Las operaciones realizadas se han llevado a cabo con empresas, por lo que cualquier desavenencia y/o controversia generada se resolverá contractualmente y/o de acuerdo a las prácticas comerciales empresariales, hecho que solicitan sea tomada en cuenta al momento de desagregar las obligaciones contenidas en los artículos 11 a 14 del proyecto bajo comentario.</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>El Proyecto de Reglamento considera disposiciones que deben ser observadas por las Entidades Prestadoras y los usuarios intermedios y finales, de manera general, siendo que no corresponde a dicha norma especificar los casos particulares o supuestos específicos de cada una de las infraestructuras de transporte, en lo referido al tipo de persona que hace uso de sus servicios, sea como persona natural o como persona jurídica.</p> <p>Por otro lado, la existencia de usuarios-personas jurídicas no conlleva per se que las obligaciones impuestas a las Entidades Prestadoras en el Proyecto de Reglamento no puedan ser cumplidas. En ese sentido, frente a indicios de un posible incumplimiento de las obligaciones impuestas, corresponderá al OSITRAN efectuar el análisis de cada caso</p>



Señalan, por ejemplo, que el Proyecto de Reglamento obliga a las entidades prestadoras a contar con módulos u oficinas de Atención al Usuario. En su caso, prestan servicios a usuarios que son empresas, por la naturaleza de las operaciones que se realizan dentro del Terminal. Las personas naturales o microempresarios canalizan sus operaciones a través de agentes de aduanas o de operadores logísticos.

48. Terminal Portuario Paracas S.A.³⁴

La representante de la empresa señaló lo siguiente: "con relación a las obligaciones de las entidades frente a los usuarios tenemos comentarios porque en el caso del terminal portuario no necesariamente los usuarios son consumidores a la luz de la definición del Código de Protección al Consumidor, sino que la relación que establemos con nuestros usuarios son empresas, por lo que cualquier atención de una controversia sería a la luz de un tema contractual. Contar con un módulo de atención al usuario cuando en principio aún no nos dirigimos (por que podría haber la posibilidad en el futuro) y no tenemos un usuario a la luz de la definición del código, por lo que cualquier controversia se dilucidaría entre empresas. Sería necesario considerar esta precisión a la luz que no todas estas obligaciones son oponibles a las empresas prestadoras a la luz de muchos contratos entre empresas."

particular, conforme a lo establecido en el respectivo contrato de concesión y la normativa aplicable.

Cabe indicar que la referencia que se hace sobre si los usuarios de las infraestructuras son o no consumidores a la luz de lo señalado en el CPDC no resulta atendible. Así, las obligaciones establecidas en el Proyecto de Reglamento no obedecen a la naturaleza jurídica de los usuarios y si los mismos pueden o no ser considerados como consumidores según lo señala el citado Código.

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

No se acoge comentario

49. Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

Señalan que para el caso de Entidades Prestadoras que cuentan con infraestructura en las que interactúan usuarios finales con usuarios intermedios, se debe asegurar que las operaciones de transporte que se desarrollen sean continuas y, antes posibles interrupciones o alteraciones (asumiendo que los mismos se dan por casos de fuerza mayor o caso fortuito, como por ejemplo la interrupción del suministro eléctrico), sean las Entidades Prestadoras quienes asuman el compromiso de mantener su continuidad y regularidad bajo el diseño e implementación de Planes de Contingencia adecuados y eficientes.

Asimismo, indican que debe tomarse en cuenta que el transporte aéreo ha sido declarado por la Ley N° 28525 como un transporte de tipo esencial.

Por ello, recomienda incluir la siguiente obligación de las Entidades Prestadoras:

"s. Garantizar la continua y normal prestación de los servicios y operaciones que se desarrollen en las ITUP bajo su administración, adoptando e implementando planes de contingencia adecuados e incluyendo a los usuarios intermedios."

Si bien se reconoce la importancia de asegurar la continuidad y regularidad de las operaciones de transporte, como parte del servicio que debe ser provisto por las Entidades Prestadoras en virtud de los respectivos contratos de concesión, no resulta pertinente incorporar una disposición que cumpla dicha función. Ello en la medida que el literal a) del artículo 11 reconoce dicha obligación al indicar lo siguiente:

"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras
Son obligaciones de toda Entidad Prestadora:

- a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN. Asimismo, deberá mantener la operatividad de la infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos mínimos, estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos contratos de Concesión y normativa aplicable."



Comentario presentado por la señorita Maritza Agueto

50. Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

Indica que dentro de los servicios que se brindan en un aeropuerto, muchos se realizan en infraestructura única o limitada, lo cual restringe el número de acceso de operadores y para ello, en mérito a su potestad regulatoria, OSITRAN dictó el REMA a efectos que el ingreso a esta infraestructura esencial y con restricciones de disponibilidad se dé bajo condiciones de competencia y en tanto ello resulte posible. Ahora, y de acuerdo a los contratos de concesión que se hayan suscrito, muchos de los servicios que son brindados por usuarios intermedios pueden ser realizados por empresas vinculadas a la Entidad Prestadora. En estos casos, existiría un riesgo a que esas empresas vinculadas puedan concertar prácticas de favorecimiento, afectando la libre competencia y a los demás operadores.

Por ese motivo, y para garantizar la libre competencia en los servicios que se brindan en una ITUP, proponen que se reconozca la siguiente obligación:

"t. No realizar actos que interfieran o afecten la libre competencia entre usuarios intermedios. Las Entidades Prestadoras están prohibidas de dictar disposiciones así como de realizar acciones o incurrir en omisiones que tengan por objeto favorecer a sus empresas vinculadas, mejorar su posición competitiva en el mercado, reducir sus costos de operación y todo aquello que afecte o pueda afectar la libre competencia.

Esta obligación prohíbe expresamente subsidios cruzados o que las Entidades Prestadoras y sus vinculadas oferten tarifarios o propuestas económicas conjuntas a sus clientes.

En el supuesto que alguna Entidad Prestadora dicte disposiciones, realice acciones o incurra en omisiones que tengan por objeto favorecer a sus empresas vinculadas; los demás usuarios intermedios podrán solicitar que ese favorecimiento les sea aplicables y bajo las mismas condiciones.

Cuando cualquier persona cuente con indicios o evidencias de prácticas anticompetitivas de las Entidades Prestadoras y Usuarios Intermedios, deberán comunicarlo a OSITRAN a efectos que inicie las investigaciones del caso y proceda conforme lo disponga el Contrato de Concesión u otro instrumento."

Artículo 11, literal e). Obligaciones de las entidades prestadoras de contratar y mantener vigentes diversos tipos de seguros

51. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN

Declaran encontrarse de acuerdo con la obligación establecida en el literal e). Sin embargo, consideran que dependiendo del tipo de infraestructura de la que se trate debe establecerse la obligación de difundir y comunicar a los usuarios el procedimiento para la activación de los seguros.

Presentan como ejemplo el caso de la Entidad Prestadora LAP, en donde la activación no podría hacerla directamente un usuario o pasajero, debido a que es LAP quien debe dar la indicación para la activación del seguro a la compañía aseguradora, avisando además al Concedente, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión.

No se acoge comentario

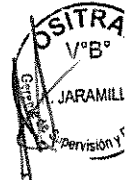
En atención a lo establecido en el artículo 2 del Proyecto de Reglamento, no corresponde incorporar en esta norma disposiciones respecto de supuestos que corresponden al REMA, por lo que no se incluye el literal propuesto.

Adicionalmente, es preciso indicar que la represión de las prácticas anticompetitivas entre usuarios intermedios, así como de conductas ejecutadas por una Entidad Prestadora en perjuicio de otra o de usuarios intermedios, como por ejemplo abuso de posición de dominio o conductas de concertación entre estas entidades, es competencia del INDECOPI, conforme lo establece la normativa de la materia.

No acoge parcialmente el comentario

No resulta pertinente incorporar una disposición referida a la obligación de las Entidades Prestadoras de contar o mantener diversos tipos de seguro en la medida que dicha obligación se encuentra contenida en los respectivos contratos de concesión y su obligatoriedad se produce como consecuencia de dichos contratos. Cabe indicar que, adicionalmente a ello, el literal a) del artículo 11 reconoce que estas entidades se encuentran obligadas a cumplir con lo que señalan los contratos de concesión, por ejemplo, en lo referido a la contratación y mantenimiento de seguros.

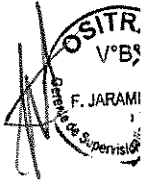
Por lo antes expuesto, no se acoge el comentario y se procede a eliminar el literal bajo análisis.



<p>De igual manera, entidades prestadoras como DPWC no estarían obligados a comunicar dicha información al usuario por cuanto los seguros regulados en el contrato de concesión tienen como asegurado a la Entidad Prestadora y adicionalmente al MTC, siendo ellos los que están facultados a activar el seguro; el usuario no participa de ese proceso.</p> <p>De otro lado, señalan que de acuerdo al literal e artículo 11, en la medida que el contrato de concesión o las normas vigentes lo prevean, deberán contratar y mantener vigentes seguros contra accidentes, seguros de responsabilidad civil y otros, así como difundir y comunicar al usuario a través de los medios señalados en el artículo 13 del Reglamento, el procedimiento para la activación de tales seguros.</p> <p>Sugieren reemplazar el término "prevean" por exijan u obliguen.</p>	
<p>Artículo 11, literal d). <i>Obligación de las entidades prestadoras de contar con un sistema de alumbrado general y vigilancia de las ITUP</i></p> <p>52. Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A., GyM Ferrovías S.A. (Línea 1 del Metro)</p> <p>Sobre este punto, el representante de la entidad indicó lo siguiente: <i>"(se) señala que es obligación de toda Entidad Prestadora contar con un sistema de alumbrado general adecuado y vigilancia permanente de la ITUP, por lo que imaginemos en el caso de las carreteras en el que el concesionario no tiene esa obligación parecería que esta es una norma un poco ambigua que podría hacer pensar a cualquier usuario que el concesionario tiene la obligación de iluminar toda la carretera."</i></p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>No resulta pertinente incorporar una disposición referida a la obligación de las Entidades Prestadoras de contar con vigilancia, sistemas de alumbrado adecuado o similares, en la medida que dicha obligación se encuentra contenida en los respectivos contratos de concesión y su obligatoriedad se produce como consecuencia de dichos contratos. Cabe indicar que, adicionalmente a ello, el literal a) del artículo 11 reconoce que estas entidades se encuentran obligadas a cumplir con lo que señalan los contratos de concesión.</p> <p>Por lo antes expuesto, no se acoge el comentario y se procede a eliminar el literal bajo análisis.</p>
<p>Artículo 11, literal g). <i>Obligaciones de las Entidades Prestadoras de no negar la entrada o prestación de servicios a los Usuarios</i></p> <p>53. Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A., GyM Ferrovías S.A. (Línea 1 del Metro)</p> <p>Sobre este punto, el representante de la entidad indicó lo siguiente: <i>"(se) indica que es obligación de toda Entidad Prestadora no negar la entrada o la prestación de los servicios a los Usuarios, en concordancia con lo establecido en los respectivos contratos de concesión y luego se mencionan una serie de excepciones, pero no veo que se indique una como si es que no paga la tarifa no puede ingresar."</i></p>	<p>Se acoge comentario</p> <p>Dicho supuesto fue incluido en el literal d) del artículo 30; sin embargo, considerando que el Capítulo II: De la Suspensión de los Servicios⁵³, regula aquellas suspensiones que afectan a la generalidad de los usuarios, se ha considerado pertinente trasladar dicho supuesto al artículo 7, literal I), como excepciones al derecho al libre uso de la ITUP.</p> <p>De esta forma, el artículo 7, literal I) queda redactado de la siguiente manera:</p> <p>"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:</p>



⁵³ Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como el Capítulo V.



Añaden que "una restricción para todo usuario de la ITUP debe ser el cumplimiento de disposiciones internas de las administradoras de la ITUP, tal y como se establece en el artículo 8, literal b) de la norma".

55. Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

Consideran que el listado que contiene en literal g) es sumamente amplio y no determina o preinforma adecuadamente (es decir, de una manera clara y determinable) a los usuarios sobre las restricciones que puedan dictar las Entidades Prestadoras y que si serán válidas.

Proponen la siguiente redacción de dicho listado:

Reglamento	Propuesta
Existencia de una causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.	Existencia de una causa objetiva y justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
Cuando los Usuarios no cumplan con los requisitos de seguridad exigidos por la autoridad competente, según corresponda.	Cuando los Usuarios no cumplan con los requisitos de seguridad exigidos y previa comunicación negativa o desfavorable de la autoridad competente, según corresponda".
Cuando los Usuarios pongan en peligro a los demás usuarios, sus propiedades o a la ITUP.	Cuando las acciones o procesos de los usuarios pongan en un real, inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
Cuando puedan provocarse daños ecológicos.	Cuando exista un real, inminente y cierto riesgo de provocarse un daño al medio ambiente.

Asimismo, señalan que como correlato a la posibilidad de las Entidades Prestadoras de negar la entrada o la prestación de servicios de los Usuarios, también deberá consignarse una obligación de estas de no afectar ni limitar el desarrollo operacional o del servicio que los usuarios brinden en una ITUP. Por ello, sugieren la siguiente redacción:

"5. Contribuir al desarrollo de las operaciones y servicios de los Usuarios en sus ITUP otorgando las facilidades y seguridades que correspondan. Ejemplo de ello, según corresponda, es la coordinación de los aspectos de seguridad operacional, el acceso y operación de mayor equipamiento en las operaciones y otras medidas conjuntas."

56. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN

Artículo 11, literal i) Obligación de las Entidades Prestadoras a recibir los Reclamos y los recursos

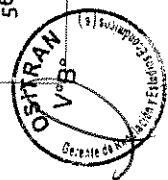
No se acoge comentario

las normas vigentes, como por ejemplo lo dispuesto en el literal b) del artículo 8. En dicho literal se señala expresamente que el usuario deberá observar la conducta debida a fin de poder ingresar a las ITUP y/o acceder a los servicios, por lo que el incumplimiento de esta obligación sería causal para negar el ingreso o prestación del servicio.

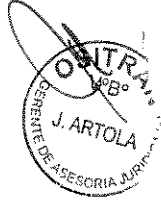
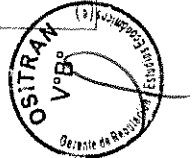
Se acoge parcialmente el comentario

A efectos de delimitar el alcance de las disposiciones objeto de comentario, se procede a realizar las precisiones en el artículo correspondiente (ver respuesta a Comentario N° 53).

No se acoge el comentario, respecto a la propuesta de incorporación de la obligación de contribuir con el desarrollo de las operaciones y servicios de los usuarios de las ITUP, debido a que dichos supuestos son materia de las relaciones contractuales y normativas suscritas por las Entidades Prestadoras y sus usuarios Intermedios. Sin perjuicio de ello, en caso de discrepancia, los usuarios tienen expedito su derecho a hacer uso de los mecanismos de solución de reclamos o controversias.



<p>Indican que debe especificarse si se trata de recursos de reconsideración o apelación o recursos impugnatorios; ya que al mencionar de manera general recursos administrativos puede interpretarse al ingreso de cualquier otra solicitud en virtud de la Ley 27444.</p>	<p>Se ha procedido a retirar el literal i) del artículo 11, con la finalidad de evitar que el Proyecto de Reglamento duplique disposiciones existentes en otros reglamentos del Regulador, como es el caso del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, el cual contiene disposiciones a través de las cuales se asegura la recepción por parte de las entidades prestadoras de los reclamos y/o recursos administrativos presentados por los usuarios.</p>
<p>Artículo 11, literal i): Obligación de las Entidades Prestadoras de poner a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones</p>	
<p>57. Ferrocarril Transandino S. A.</p> <p>Sostienen que la norma no sería aplicable pues el concesionario ferroviario, en tanto no tiene relación con el usuario final. Así, de acuerdo al Reglamento del Libro de Reclamaciones, solo se encuentran obligados a contar con dicho libro aquellos que proveen servicios frente al usuario final, lo que no ocurre en el caso del concesionario de la vía férrea.</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>El artículo 2 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus modificatorias, establece lo siguiente:</p> <p><i>"Artículo 2°.- Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados (...), el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas emitidas por dichos organismos. (...)"</i></p>
<p>En ese sentido, de acuerdo a la citada norma, las Entidades Prestadoras deben sujetarse al procedimiento previamente establecido en las normas emitidas por el Regulador, en lo referido a la atención de reclamos por parte de los usuarios. Es decir, dichas entidades deberán observar lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, el cual reconoce en su artículo 37 al Libro de Reclamaciones como uno de los mecanismos para interponer un reclamo.</p> <p>Asimismo, cabe señalar que si bien los usuarios finales de las infraestructuras ferroviarias - con excepción del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao- no tienen una "relación de consumo" con las Entidades Prestadoras a cargo de éstas sino con los operadores ferroviarios, estos sí hacen uso de los bienes de la concesión, a cargo de la Entidad Prestadora, como por ejemplo las estaciones ferroviarias, por lo que deberán tener acceso al Libro de Reclamaciones correspondiente en caso deseen utilizar esta vía para la presentación de un reclamo vinculado al uso de dichos bienes.</p>	<p>En ese sentido, en tanto corresponde a todas las Entidades Prestadoras, sin excepción, poner a disposición de los usuarios un Libro de Reclamaciones, se mantiene dicha obligación en el Proyecto de Reglamento.</p>

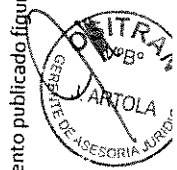
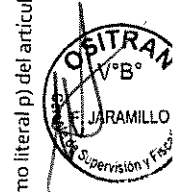


<p>Sin embargo, a efectos de evitar duplicidad de disposiciones, se considera pertinente eliminar el literal bajo análisis y mantener solo lo dispuesto en el artículo 45, referido exclusivamente al Libro de Reclamaciones.</p>	<p>58. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Indican que en esta obligación, debe precisarse que no sólo se debe poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones para la presentación de reclamos, sino todos los demás formatos y soportes establecidos para tal fin.</p> <p>Por ello sugieren la siguiente redacción:</p> <p>"j. Poner a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones, los formatos y/o soportes respectivos, para la presentación de reclamos, de acuerdo a lo señalado en la normativa aplicable".</p>
<p>No se acoge comentario</p> <p>No corresponde la incorporación de lo solicitado en el presente Proyecto, en tanto el artículo 37 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN reconoce la existencia de diversos medios a través de los cuales es posible la presentación del Reclamo, sin determinar el uso obligatorio de uno de ellos.</p> <p>Cabe indicar que el literal materia de análisis ha sido retirado del Proyecto de Reglamento, tal y como se explica en la respuesta al Comentario N° 57.</p>	<p>Artículo 11, literal k). Obligación de las Entidades Prestadoras de Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>59. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>En este literal consideran que debe realizarse la precisión de que la presentación de denuncias es ante el OSITRAN.</p>
<p>No se acoge comentario</p> <p>El literal k) del artículo 11 no contiene disposición alguna respecto de la presentación de denuncias. Sin perjuicio de ello, se remite el comentario a lo establecido en el artículo 12, literal i) (Ver Respuesta a Comentario N° 73).</p>	<p>Artículo 11, literal p). Obligación de las Entidades Prestadoras de Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>60. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Consideran que la Entidad Prestadora sólo debe informar de la ejecución de obras que puedan afectar la provisión de los servicios.</p> <p>En ese sentido, señalan que la norma debería modificarse de la siguiente manera:</p> <p>"informar la fecha de inicio y la fecha de conclusión de las obras a ejecutarse en la ITUP, siempre que las mismas afecten la provisión de los servicios prestados a los Usuarios. (...)".</p>
<p>Se acoge comentario</p> <p>El artículo 27 del Proyecto de Reglamento establece lo siguiente:</p> <p>"Artículo 27.- Información a los Usuarios respecto a la suspensión de servicios</p> <p>En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios, de modo tal que los Usuarios se vean afectados, las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho a los Usuarios, por los medios de información establecidos en el presente Reglamento, con la debida anticipación y oportunidad. Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora, en caso resulte necesario."</p> <p>De la lectura del citado artículo se desprende que solo en aquellos casos en los que los usuarios se vean afectados por la suspensión de servicios, corresponderá a la Entidad Prestadora proporcionar la información correspondiente.</p>	<p>OSITRAN V°B° J. ARTOLA GERENTE DE SEGREDA JURIDICA</p> <p>OSITRAN V°B° C. YANEZ GERENTE DE ATENCION AL USUARIO</p> <p>OSITRAN V°B° J. YARAMILLO GERENTE DE SUPERVISION Y FISCALIZACION</p> <p>OSITRAN V°B°</p>

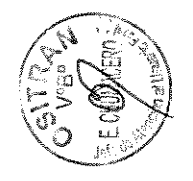
	<p>Asimismo, se procede a modificar la disposición contenida en el artículo 11, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>"Artículo 11 (...) <i>g. "Informar la fecha de inicio y la fecha de conclusión de las obras a ejecutarse en la ITUP, de conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 7 del presente Reglamento. Esta información debe ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resulte necesario.</i></p>
<p>61. APM Terminals Callao S.A. Sostienen que se debe informar siempre que tales obras limiten o restrinjan la prestación del servicio.</p>	<p>Se acoge comentario Ver respuesta a Comentario N° 60.</p>
<p>Artículo 11, literal p) - Obligaciones de las Entidades Prestadoras de contar con Módulos u Oficinas de atención a Usuarios</p>	
<p>62. APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Señalan que los módulos u oficinas generan sobre costos innecesarios. Deben ser reemplazados por canales de atención telefónicos o virtuales. Adicionalmente, se debe establecer el criterio de razonabilidad y costo beneficio para esta disposición y, en general, para cualquier obligación enmarcada en el presente proyecto. Precisan que las ITUP no cuentan con características similares por lo que el cumplimiento de cada disposición debe estar alineado con tales características.</p>	<p>No se acoge comentario En respuesta a los Comentarios 62, 63 y 64 debe indicarse que el artículo 12, literal o) del Reglamento de Usuarios de Terminales Portuarios y Aeroportuarios vigente señala lo siguiente:</p> <p>"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:</p> <p>(...) o) <i>Mantener los Módulos de Atención al Usuario en las ITUP aeroportuaria y portuaria que el órgano del OSITRAN encargado de ejercer la función supervisora determine anualmente. En los módulos se deberá brindar toda la información sobre el uso de la ITUP, servicios, derechos así como de los requisitos y procedimientos para presentar reclamos y denuncias que correspondan a los usuarios finales que se encuentren dentro del alcance del Código de Protección y Defensa del Consumidor."</i></p>
<p>63. Terminal Internacional del Sur S.A. Requieren que se revise la exigencia de contar con Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario. En la actividad portuaria, casi en su totalidad nuestros usuarios son personas jurídicas y ya los mecanismos de difusión de sus obligaciones y derechos están en los indicados en el artículo 13 del proyecto de Reglamento.</p>	<p>Sin perjuicio de lo anterior, considerando las diferencias existentes entre las distintas infraestructuras y las obligaciones contenidas en los respectivos contratos de concesión, se efectúa la siguiente precisión en el literal correspondiente del artículo 11, a través del cual se hace referencia a las características que debe observarse para el caso de los Módulos y/u Oficina de Atención al Usuario, las cuales se detallan en el artículo 14:</p>
<p>64. Terminales Portuarios Euroandinos S.A. Sugieren que se revise la exigencia de contar con Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario. Señalan que casi la totalidad de usuarios portuarios son personas jurídicas y los mecanismos de difusión de obligaciones y derechos están en los indicados en el artículo 13 del proyecto.</p>	<p>"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras Son obligaciones de toda Entidad Prestadora:</p>



¹⁶ Literal modificado. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como literal p) del artículo 11.

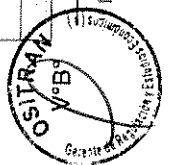


<p>h. "Contar con Módulos u Oficinas de Atención al Usuario, conforme a lo señalado en el artículo 14 del presente Reglamento. que sean visibles y accesibles en las distintas ITUP. Dichos módulos u oficinas deberán contar con personal que brinde, como mínimo, orientación a los Usuarios sobre sus derechos y obligaciones, los servicios que brinda la Entidad Prestadora, así como el procedimiento a seguir en caso de reclamos, denuncias o sugerencias."</p> <p>"Artículo 14 - Sobre los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario Los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario, considerando lo señalado en cada contrato de Concesión y normativa vigente, deberán estar ubicados de forma visible y accesible para los Usuarios en la ITUP. En dichos módulos u oficinas se deberá contar con personal debidamente capacitado para brindar toda la información señalada en el artículo 12 del presente Reglamento. Asimismo, en cada uno de los módulos y/u oficinas deberá ponerse a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones y, de ser el caso, el libro de sugerencias."</p>	
<p>Artículo 12, literal c).- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras sobre los alcances y usos posibles de los servicios Se acoge el comentario</p> <p>Luego del análisis del literal c) del artículo 12 del Proyecto de Reglamento, se advierte que el objetivo que se persigue con dicha disposición- esto es asegurar que los usuarios cuenten con la información adecuada para reconocer al responsable del servicio brindado- se cumple con lo establecido en el literal b) del mencionado artículo, el cual precisa que la información proporcionada deberá servir "de tal modo que los usuarios puedan percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las entidades prestadoras." Es decir, la información sobre los servicios que brinda la propia Entidad Prestadora debe ser de tal claridad que le permita al usuario, a la vez, reconocer aquellos servicios que no están dentro del alcance de dicha entidad sino de terceros (por ejemplo, usuarios intermedios).</p> <p>En ese sentido, se procede a eliminar el literal c) del artículo 12, en el cual se establecía que las Entidades Prestadoras debían informar sobre el alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>	<p>65. APM Terminals Callao S.A. El literal establece como parte de la información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras, el alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Se sugiere detallar en la redacción la información requerida. Las características y precios/tarifas de los servicios cumplirían con la finalidad esperada.</p> <p>66. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN Se sugiere detallar en la redacción la información requerida. Las características y precios/tarifas de los servicios cumplirían con la finalidad esperada.</p> <p>67. Aeropuertos del Perú S.A. ¹⁸ Manifestaron lo siguiente: "Este artículo señala que dentro de la información básica que es proporcionada por la concesionaria debe establecerse el alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los Usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se me ocurre si este no es un análisis más detallado que tendría que hacer cada usuario cuando quiera hacer uso de algún derecho derivado de la normatividad vigente porque parece que eso le corresponde más al usuario que al concesionario".</p>



Artículo 12, literal g).- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras sobre los estándares que debe cumplir la Entidad Prestadora	
<p>68. Aeropuertos del Perú S.A.</p> <p>Sobre este literal indicaron lo siguiente: "En este artículo se señala que el concesionario debe tener información sobre los estándares del servicio, pero estamos hablando en algunos casos de anexos de más de 150 hojas de obligaciones técnicas, por lo que habría que ver que tan razonable es esto"</p> <p>69. APM Terminals Callao S.A.</p> <p>Señalan lo siguiente: "el incumplimiento de estándares de calidad establecidos en el contrato de concesión no resulta oponible en relación de servicio con usuarios, sino sólo en el marco de dicho contrato y se le aplican los remedios allí establecidos en caso de incumplimiento. Por tanto, la información sobre tales estándares no es relevante para los usuarios sino, por el contrario, conllevaría a confusión en relación a sus derechos y las obligaciones que el prestador debe cumplir frente a este."</p> <p>70. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional-AFIN</p> <p>Señalan que los estándares que deben seguir las Entidades Prestadoras al brindar sus servicios son aquellas que, en su mayoría, se encuentran previstas como parte de los requisitos técnicos mínimos de su respectivo contrato de concesión. Si a ello se suma todo lo que se encuentra establecido en la normativa vigente sería demasiada información, que incluso podría no ser clara o comprensible para el usuario.</p> <p>Por consiguiente, y para estos efectos, recomiendan emplear el criterio de "consumidor razonable" que toma en cuenta el INDECOPI en materia de protección al consumidor, a propósito de la calidad e idoneidad del servicio.</p> <p>En ese sentido, consideramos que debe eliminarse dicho párrafo.</p> <p>Por su parte AFIN añadió lo siguiente: "Además, el incumplimiento de estándares de calidad establecidos en contrato de concesión no resulta oponible en relación de servicio con usuarios, sino sólo en el marco de dicho contrato y se le aplican los remedios allí establecidos en caso de incumplimiento. Por tanto, la información sobre tales estándares no es relevante para los usuarios sino, por el contrario, conllevaría a confusión en relación a sus derechos y las obligaciones que el prestador debe cumplir frente a éste."</p>	<p style="text-align: center;">No se acoge comentario</p> <p>Sobre los Comentarios 68, 69 y 70, corresponde indicar que en el caso de la infraestructura aeroportuaria, el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, vigente a la fecha, señala en su artículo 19 lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;">"Artículo 19.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras (...) e) Los estándares que tanto la Entidad Prestadora como las aerolíneas están obligados a cumplir, tales como tiempos máximos frente a los mostradores, en las colas de chequeo o en la cola de recojo de equipajes, entre otros."</p> <p>En esa línea, el Proyecto de Reglamento reitera la disposición en lo que respecta a la información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras en la medida que la misma permitirá a los usuarios disfrutar adecuadamente de los servicios que se les brindan y podrán determinar si los mismos resultan acordes con aquello a lo que está obligada cada una de las Entidades Prestadoras.</p> <p>Cabe indicar que la disposición bajo comentario no define de forma específica el mecanismo a ser empleado para transmitir a los usuarios la información sobre los estándares de calidad, siendo que la Entidad Prestadora se encuentra facultada para emplear el medio idóneo para este caso, en atención a lo indicado en el artículo 13 del Proyecto de Reglamento.</p> <p>Sin embargo, con la finalidad de no saturar al usuario con información abundante y técnica que dificulte su comprensión, se realiza el siguiente cambio en el artículo 12 del Proyecto de Reglamento:</p> <p style="text-align: center;">"Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras Las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a: (...) f. ¹⁹(...) Los estándares que la Entidad Prestadora está obligada a cumplir, los cuales deberán ser concordantes de acuerdo con el respectivo contrato de Concesión y/o la normativa vigente, y que resulten comprensibles y pertinentes para los Usuarios, tales como: los intervalos de paso en el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el tiempo de espera en cola en el caso de las infraestructuras viales, entre otros."</p>
Artículo 12.- literal j).- Información básica a ser proporcionada por las entidades prestadoras	

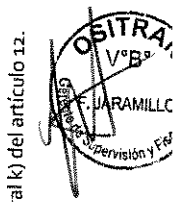
Literal modificado. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como literal g) del artículo 12.



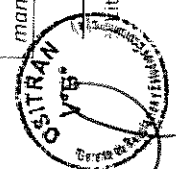
<p>71. Ferrocarril Trasandino S.A.</p> <p>El artículo 12, inciso i) señala que la Entidad Prestadora está obligada frente al usuario a informar respecto de la cobertura de sus pólizas. Al respecto, entiendo que esta obligación no es aplicable al Concesionario Ferroviario dado que no cuenta con usuario definido al no brindar servicios de transporte.</p> <p>72. Aeropuertos del Perú S.A.</p> <p>Señalaron lo siguiente: <i>"Parte de la información que los usuarios piden que sea publicada, tanto en la web como en otras vías, es la referida a la existencia de la Póliza de Seguro. Ahora, la experiencia que ha tenido ADP como coordinadores es que el hecho que el usuario sepa que esa póliza genera un incentivo perverso al tratar de luego perseguir al aeropuerto hasta por negligencias propias del usuario. Entonces, si bien OSITRAN supervisa la contratación de las pólizas, ya que la obligación viene del contrato de concesión. ¿Cuál es la necesidad de poner la existencia de la póliza y en conocimiento de los usuarios, porque ya se han presentado malas experiencias en el pasado?"</i></p>	<p>No se acoge el comentario.</p> <p>Sobre el Comentario N° 71, ver respuesta a Comentario N° 5.</p> <p>Por otro lado, el argumento presentado por las entidades prestadoras, referido a que el conocimiento por parte de los usuarios de la existencia de pólizas y seguros genera incentivos perversos o que existen experiencias negativas al respecto, no resulta atendible. Ello en la medida que no existe evidencia que demuestre que el solo conocimiento por parte de los usuarios de la existencia de pólizas o seguros genere abusos por parte de los usuarios. Por otro lado, es preciso indicar que las entidades prestadoras se encuentran en mejor posición para adoptar las medidas necesarias para evitar o reducir la posibilidad de estas malas prácticas.</p>
<p>73. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Señalan que, atendiendo a que la Entidad Prestadora tiene el deber de publicar los reglamentos expedidos por el Regulador, entre ellos el RUTAP, sería innecesario publicar un procedimiento que se encuentra expuesto en la norma citada. Ello, considerando que la lógica e intención de que la Entidad Prestadora publique el RUTAP es que los usuarios accedan a dicho documento y se informen debidamente sobre todos sus derechos y las formas en las que pueden canalizarlos.</p> <p>En ese sentido, consideramos que debe eliminarse dicho literal.</p>	<p>No se acoge el comentario</p> <p>La disposición materia de análisis tiene como finalidad asegurar que el usuario tenga fácil acceso a información básica necesaria para el ejercicio de sus derechos, entre los que se encuentra el derecho a presentar denuncias. Por ello, se ha establecido que la información sobre el procedimiento para presentar denuncias es información mínima a ser proporcionada por la Entidad Prestadora, independientemente que la misma se encuentre contenida en los Reglamentos publicados.</p> <p>Cabe indicar que, producto del análisis de este comentario, se ha observado la necesidad de efectuar una precisión respecto de la presentación de denuncias, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>"Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras Las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a:</p> <p>a: (...)</p> <p>i.º El procedimiento para la presentación de Denuncias ante el OSITRAN.</p>



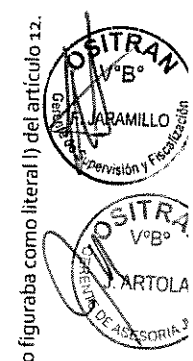
Literal modificado. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como literal k) del artículo 12.



<p>74. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Tal y como indicaron en comentario al artículo 7 literal c), las sugerencias no tienen un carácter vinculante y, por ende, no existe necesidad de regularlas a través de un procedimiento.</p> <p>En ese sentido, consideran que debe eliminarse dicho literal.</p> <p>Por su parte AFIN añadió lo siguiente: "En todo caso, consideramos que no es necesario un procedimiento, en la medida que ya se encuentra definido un procedimiento de reclamos."</p> <p>75. APM Terminals Callao S.A.</p> <p>Consideran que no es necesario un procedimiento para la presentación de sugerencias, en la medida que ya se encuentra definido el procedimiento de reclamos.</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>De acuerdo al artículo 7, literal c), los usuarios tienen derecho a presentar sugerencias, siendo que dicho derecho podrá ser ejercido a través de los canales que para tales fines sean establecidos por cada Entidad Prestadora (Ver Respuesta al Comentario N° 25).</p> <p>Siendo así, es necesario que los usuarios se encuentren debidamente informados sobre los medios con los que dispone para el ejercicio de su derecho a presentar sugerencias, más aún si los mismos son determinados por cada Entidad Prestadora.</p> <p>Por ello, con la finalidad de mantener la coherencia entre las diversas disposiciones del Proyecto de Reglamento, se considera pertinente modificar el literal bajo comentario, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>"Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras Las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a:</p> <p>a: (...) "El procedimiento—Los canales establecidos por la Entidad Prestadora para la presentación de sugerencias."</p> <p>f: (...) "El procedimiento—Los canales establecidos por la Entidad Prestadora para la presentación de sugerencias."</p>
<p>Artículo 13.- Medios y formas de brindar información a los Usuarios</p>	
<p>76. Aeropuertos del Perú S.A.</p> <p>Manifestaron lo siguiente: "en base al RUTAP, a la Entidad Prestadora se le debería permitir elegir los medios de comunicación a través de los cuales informa al usuario las condiciones de uso, las tarifas o los mecanismos de interposición de reclamos, porque si bien el pedido es válido se acorta las facultades como por ejemplo en la exigencia de mantener una central telefónica de reclamos, porque si de repente ya tengo una opción de reclamos vía web o un correo electrónico, quizá este tema del teléfono se ha perdido en el tiempo. Más aún cuando eso puede generar un sobre costo para la entidad. (...) Se entiende supervisable desde esa óptica pero de manera expost, por qué quizás desde manera anterior ya es demasiado."</p> <p>77. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>El representante de la Entidad Prestadora sostuvo lo siguiente: "El artículo 13, también las personas que me han antecedido han sido muy claras en señalar los mecanismos de difusión que se tiene para dar información, pero en el caso de construcción de obras o de equipamiento de la entidad portuaria esto es muy permanente y lo exige el reglamento vigente y ustedes lo han mantenido la publicación una semana antes y un día antes en un diario nacional y/o de la</p>	<p>Se acoge el comentario</p> <p>De acuerdo al artículo 13 del Proyecto de Reglamento, la Entidad Prestadora debe brindar información a los usuarios haciendo uso de los medios o formas señalados en dicho artículo, dependiendo del tipo de información a ser trasladada. En ese sentido, se otorga flexibilidad a las Entidades Prestadoras para utilizar los medios propuestos, atendiendo a la naturaleza de la información.</p> <p>Asimismo, cabe señalar que el numeral 12 del artículo 46 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado por el DS N° 012-2015-PCM, establece como una de las funciones de la Gerencia de Atención al Usuario "Formular y proponer proyectos normativos, lineamientos, procedimientos y manuales, en el marco de su competencia". En virtud de ello, en el artículo 13 del Proyecto de Reglamento se establece la facultad del OSITRAN para determinar la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP, así como las necesidades de los usuarios, aplicando criterios de razonabilidad y proporcionalidad.</p>



literal modificado. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como literal l) del artículo 12.



localidad. Si estamos en un mundo informático en el que tenemos página web, correos electrónicos supone en nuestra página y se difunde como por ejemplo en este momento que hemos paralizado el amarradero del aeropuerto de Paita y durante cinco (5) días hemos paralizado la atención en ese vuelo y en ese caso hemos emitido comunicados a través de páginas web, por lo que yo pido que quitaran ese requisito o esa condición que realmente no creo que tenga mucho sustento."

78. Aeropuertos del Perú S.A.

Precisaron que lo establecido en este artículo, respecto de que sería OSITRAN quien determinaría la idoneidad de los medios utilizados para difusión de la información, podría resultar muy amplio.

79. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN

Sostienen que debería plantearse un criterio único para brindar la información al usuario, por ejemplo, brindar la información por cualquiera de los 2 medios detallados en el artículo si lo que se busca es asegurar la recepción por parte del usuario, en lugar de dejar a discrecionalidad de una evaluación posterior, lo que puede dar pie a eventuales incumplimientos por falta de criterio uniforme.

80. Terminal Internacional del Sur S.A.

Señalan que deberá hacerse una diferenciación en cuanto a la información que debe encontrarse disponible a los usuarios por la especialidad de la ITUP.

No obstante, en atención a los comentarios recibidos, se considera pertinente modificar el referido artículo en los siguientes términos:

"Artículo 13.- Medios o formas de brindar la información

En adición a los Módulos u Oficinas de Atención al Usuario, La información a la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, deberá podrá ser difundida, dependiendo del tipo de información, utilizando uno o más de los siguientes medios:

- a. *Información exhibida al Usuario, tanto para los Usuarios Intermedios como para los finales, mediante Afiches o carteles, trípticos o carteles, que permitan informarse adecuadamente.*
- b. *Información a través de la Página web de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el artículo 15 del presente Reglamento.*
- c. *Información a ser brindada por su personal en el Módulo y u Oficina de Atención al Usuario, para lo cual la Entidad Prestadora deberá asegurar que este se encuentre debidamente capacitado para esta atención.*
- d. *Información a través de una Línea telefónica, habilitada durante el horario administrativo de la Entidad Prestadora, por medio de la cual la Entidad Prestadora pueda absolver las consultas de los Usuarios sobre sus derechos y sobre los mecanismos que permitan ejercer su defensa como son los procedimientos de reclamos, además del procedimiento de denuncias. En caso de reclamos interpuestos se deberá informar respecto al número de expediente asignado a su trámite y su estado.*
- e. *Prensa escrita, radial o televisiva.*

Adicionalmente, la Entidad Prestadora podrá hacer uso de otros medios, tales como:

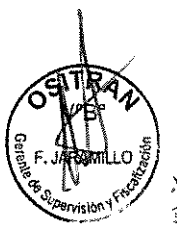
- a. *Información por cartillas o trípticos, que puedan estar a disposición de los Usuarios;*
- b. *Información a través de la prensa escrita, radial o televisiva, incluyendo el diario oficial "El Peruano" y un diario de circulación masiva;*

El OSITRAN podrá determinar ex post la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP, y considerando las necesidades de los Usuarios.

No se acoge comentario

El Proyecto de Reglamento, por su propia naturaleza, busca establecer estándares generales, aplicables a todas las infraestructuras. Cabe indicar que las disposiciones en el contenido deberán ser entendidas en el marco del contrato de concesión correspondiente y de la normativa específica por infraestructura, de ser el caso.

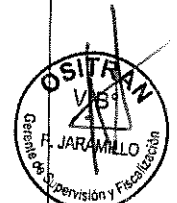
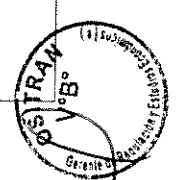
Artículo 13, literal a).- Medios y formas de brindar información a los Usuarios



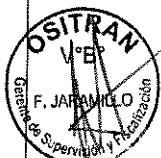
<p>81. APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>De acuerdo a este literal, las entidades prestadoras deben exhibir información al Usuario, tanto finales como intermedios, mediante afiches o carteles que les permitan informarse adecuadamente.</p> <p>Consideran imprescindible, en aras de contar con predictibilidad, establecer un listado taxativo de la información que debe ser proporcionada mediante afiches y carteles, tomando en consideración el costo de dicha medida y los canales alternativos de información con los que a la fecha se cuenta.</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentarios N° 76, 77, 78 y 79.</p>
<p>Artículo 33, literal d) - Medios y formas de brindar información a los Usuarios</p>	
<p>82. Lima Airport Partners S.A.</p> <p>Señalan que el literal d) debería ser eliminado, toda vez que ello generaría un costo a la Entidad Prestadora de implementar una línea específica para brindar este tipo de información.</p> <p>Adicionalmente, se indica que los medios para informar a los usuarios dependerán del tipo de información. Esta definición debería poder establecerla la Entidad Prestadora y así debería quedar precisado en este artículo.</p> <p>Precisan que, en el caso de mantener como medio la línea telefónica, deberá precisarse que la atención por este medio se realizará durante el horario administrativo de la Entidad Prestadora, evitando así que el usuario tenga la expectativa de ser atendido cualquier día y a cualquier hora.</p> <p>Sostienen que la redacción del último párrafo es muy amplia pues dejaría abierta la posibilidad de que OSITRAN determine ex post la idoneidad de los medios que está empleando la Entidad Prestadora para informar a los usuarios y, eventualmente pueda requerirle la implementación de algún otro, incluso adicional a los contemplados en el mismo artículo.</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentarios N° 76, 77, 78 y 79.</p>
<p>83. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Señalan que debería precisarse que la atención por vía telefónica, para los fines establecidos en este literal, se realizará durante el horario administrativo de la Entidad Prestadora, evitando así que el usuario tenga la expectativa de ser atendido cualquier día y a cualquier hora. Por ello sugerimos la siguiente redacción:</p> <p><i>OSITRAN Prestadora, por medio de una línea telefónica, dentro del horario administrativo de la Entidad Prestadora (...).</i></p>	<p>Se acoge comentario</p> <p>Ver Respuesta a Comentarios N° 76 al 79</p>



<p>Artículo 14.- Sobre los módulos y oficinas de atención al Usuario Se acoge comentario</p> <p>Ver respuestas a Comentarios N° 62 al 64.</p> <p>Es preciso indicar que tanto el RUTAP (artículo 12, literal o) como el RUIVF (artículo 12, literal o y artículo 21) cuentan con disposiciones referidas a la necesidad de contar con módulos y/u oficinas de atención al usuario en las diferentes ITUP.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se modifica el artículo bajo comentario de la siguiente forma:</p> <p>"Artículo 14.- Sobre los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario</p> <p><i>En Los Módulos y/u Oficinas de Atención al Usuario, cuyo número y ubicación determina el OSITRAN en cada ITUP, considerando lo señalado en cada contrato de Concesión y/o normativa vigente, deberán estar ubicados de forma visible y accesible para los Usuarios de las ITUP. En dichos módulos y/u oficinas se deberá contar con personal debidamente capacitado para brindar toda la información señalada en el artículo 12 del presente Reglamento. Asimismo, en cada uno de los módulos y/u oficinas deberá ponerse a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones y, de ser el caso, el libro de sugerencias.</i></p>	<p>Artículo 19: Accesibilidad Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Considerando la Ley N° 28735, Ley que regula la Atención de las Personas con Discapacidad, Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores en los Aeropuertos, Aeródromos, Terminales Terrestres, Ferroviarios, Marítimos y Fluviales y Medios de Transporte, realiza algunas distinciones respecto de las medidas de accesibilidad de acuerdo al tipo de infraestructura, se procede a realizar la siguiente precisión en el artículo bajo análisis:</p> <p>"Artículo 19.- Accesibilidad.-</p> <p><i>De conformidad con lo previsto en la Ley N° 28735, en todas las ITUP, así como en toda oficina en la que se atiendan reclamos de los Usuarios de cada una de las infraestructuras, se deberán adoptar las siguientes medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad:</i></p> <p>Las Entidades Prestadoras deberán adoptar las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en las infraestructuras a su cargo, de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 28735, según corresponda. Entre dichas medidas se encuentran las siguientes:</p> <p>a. Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores. b. Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora.</p>
<p>84. APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Solicitan se indique el motivo por el cual OSITRAN decide la ubicación de tales módulos u oficinas y cómo esta medida se alinea con la realidad de las ITUP, dependiendo de sus características. Precisan que, para el caso de terminales portuarios que cuentan ya con mecanismos de información, y en línea con sus contratos de concesión, no los consideran necesarios.</p> <p>AFIN añadió lo siguiente: <i>"Adicionalmente, no se explica qué pasa con los casos en que la Entidad Prestadora cuenta ya con un módulo y cuenta una con una determinada ubicación, se va respetar dichos estados o quedará bajo discrecionalidad su reubicación."</i></p> <p>85. Aeropuertos del Perú S.A.</p> <p>Indicaron que les parecía arbitrario lo referido a las oficinas de atención al usuario, considerando la ubicación de las infraestructuras de los concesionarios y sobre todo porque no está previsto en el contrato.</p>	<p>86. Aeropuertos del Perú S.A.</p> <p>Sobre este artículo indicaron lo siguiente: <i>"hay una serie de obligaciones para infraestructuras que estén muy alejadas de la población y hasta requerimientos de un ascensor que en carreteras no sería posible."</i></p>



<p>c. Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad.</p> <p>d. Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.</p> <p>e. Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones.</p> <p>f. Adecuar o supervisar que <u>Adoptar las medidas necesarias para la adecuación de las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, de manera que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.</u></p> <p>g. <u>Cumplir con las normas técnicas de accesibilidad a que se refiere el artículo 17 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.</u></p> <p><u>El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será sancionado de conformidad con las normas del Reglamento de Infraacciones y Sanciones del OSITRAN o norma que lo modifique o sustituya.</u></p> <p><u>En caso de incumplimiento, el OSITRAN pondrá en conocimiento de dicha circunstancia a la autoridad competente para las acciones de supervisión y fiscalización, en atención a lo establecido en la Ley N° 29973. Ley General de la Persona con Discapacidad, o norma que la modifique o sustituya.</u></p>	<p>No se acoge el comentario</p> <p>En respuesta a los Comentarios N° 87 y 88, debe indicarse que la obligación de implementar las medidas de accesibilidad consideradas en el Proyecto de Reglamento emana de lo establecido en la Ley N° 28735, que es de obligatorio cumplimiento en los terminales portuarios, y se encuentra reconocida en los reglamentos de usuarios vigentes, por lo que es replicada en el Proyecto de Reglamento materia de comentario.</p> <p>Al respecto, el artículo 2 de la Ley N° 28735 precisa que la misma es aplicable en todos los aeropuertos, aeródromos y aeronaves de naturaleza civil y comercial, incluyendo las aeronaves militares que transportan personal civil; en los terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y estaciones de ruta; en vehículos de transporte terrestre interprovincial de pasajeros y de turismo interprovincial y ferrocarriles de transporte de pasajeros en el ámbito nacional, sin que se haya considerado excepción alguna.</p> <p>Por otro lado, el artículo 17 de la Ley N° 29973, Ley de la Persona con Discapacidad, precisa lo siguiente:</p> <p>"Artículo 17. Condiciones de las edificaciones públicas y privadas</p> <p>17.1 Las edificaciones públicas y privadas que brinden u ofrezcan servicios al público deben contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona</p>
<p>87. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>Señalan que este artículo no resultaría aplicable para los usuarios de la actividad portuaria, los cuales son mayormente personas jurídicas.</p>	<p>88. APM Terminals Callao S.A.</p> <p>Señalan que la obligación de instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad debe ser exigible dependiendo de la necesidad de contar con uno.</p>

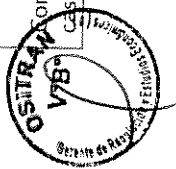


<p>89. IIRSA NORTE TRAMO II ²²</p> <p>Sobre el artículo, el representante de la Entidad Prestadora manifestó lo siguiente: "se regula el tema de la discapacidad y se indica que a través de esta OSITRAN podrá ejercer su potestad sancionadora. Se debería regular siempre con el mismo criterio a fin de que no sea OSITRAN quien sancione de una forma y CONADIS de otra".</p> <p>Añadió que faltaba Reglamentación, la cual incluía el mecanismo para la verificación del incumplimiento.</p>	<p>con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás, de conformidad con las normas técnicas de accesibilidad para personas con discapacidad."</p> <p>En ese sentido, no existe en ninguna de las leyes aplicables disposición alguna que exceptúe a los terminales portuarios del cumplimiento de la obligación de implementar las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.</p>
<p>90. Concesionaria IIRSA Norte S.A.</p> <p>Indica que el artículo 19 del Proyecto de Reglamento es una norma de remisión, que tiene como propósito compilar las obligaciones de las entidades prestadoras para facilitar su cumplimiento y a su vez la exigencia por los usuarios. Es así que se refiere a dos normas importantes: Ley N° 28735, Ley que regula a atención de personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte, y la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.</p> <p>El artículo 19 no debería tener la pretensión de crear más obligaciones que las que ya existen en el ordenamiento vigente, sino solo ordenar en un solo cuerpo las que ya existen.</p> <p>Señala que, en base a lo establecido en el artículo 1 de la Ley N° 28735 (Objeto de la Ley), la infraestructura vial no se encontraría dentro de los alcances de la citada ley, a excepción de lo establecido expresamente en la norma, es decir, las estaciones ferroviarias y los terminales terrestres. En ese sentido, a través de una Resolución de Consejo Directivo no se puede pretender extender las obligaciones de la Ley N° 28735. Así, no resultaría de aplicación prácticamente ninguna de las obligaciones establecidas en el artículo 19 del Proyecto de Reglamento por ser simplemente una compilación de las contenidas en el artículo 3 de la ley antes mencionada. Asimismo, indica que lo anterior es sin perjuicio de considerar que al no haberse expedido el Reglamento de la Ley N° 28735 para efectos de su efectiva implementación, mal podría exigirse su aplicación, pues resulta importante establecer con</p>	<p>Se acoge el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentario N° 86</p>
<p>Se acoge el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentario N° 86.</p>	<p>Se acoge el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentario N° 86.</p>



²² Representada por el señor Roberto Shimabukuro

<p>detalle las condiciones para su cumplimiento cabal. Añade que esto es sin perjuicio de considerar que esta norma ya se encuentra superada en su alcance por la Ley General de Personas con Discapacidad, Ley N° 29973.</p> <p>Por otro lado, sostienen que conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Proyecto de Reglamento, el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley N° 29973 será sancionado de conformidad con las normas del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN, siendo aplicada por esta entidad. Sin embargo, de acuerdo a lo señalado en esta ley, corresponde al CONADI y no al OSITRAN conocer y aplicar las infracciones y sanciones por el incumplimiento de la norma. Esto resulta concordante con la intención de armonizar la aplicación de normas de manera transversal, de modo que éstas sean aplicadas de manera uniforme aunque se trate de diversos sectores.</p> <p>Por ello, solicita que se evalúe el contenido del artículo 19, precisando cuál es el ámbito de aplicación de la Ley N° 28735 y retirando la referencia a que es el OSITRAN a quien corresponde ejercer la potestad sancionadora por el incumplimiento de la Ley N° 29973.</p>	<p>91. Terminal Portuario Paracas S.A.</p> <p>El citado artículo no podría aplicarse de forma general debido a que, en el caso de la empresa, existe una zona primaria donde únicamente ingresa personal especializado que se encarga del embarque y desembarque así como otro tipo de operaciones donde se manipule la mercancía, debiendo contar con los requisitos de seguridad respectivos, por lo que recomendamos que se precise que dicho artículo respecto de las zonas de posible atención al público en general.</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentarios N° 86, 87 y 88.</p>
<p>92. Terminal Internacional del Sur S.A.</p> <p>Señalan que no resultaría de aplicación para la infraestructura portuaria.</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentarios N° 86, 87 y 88.</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentario N° 86.</p>
<p>93. Lima Airport Partners S.A.</p> <p>Respecto a la obligación de colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora, la representante de la Entidad Prestadora indicó lo siguiente: "(...) habría que hacer precisiones y considerar las características de la infraestructura, porque no en toda infraestructura puede haber señales sonoras y visuales."</p>	<p>Artículo 19, literal b). Colocación de señalización adecuada, tanto visual como sonora</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentario N° 86</p>
<p>94. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Consideran que, si bien debe colocarse la señalización correspondiente, ésta -dependiendo del caso en concreto- podrá ser visual o sonora, toda vez que el tipo de señalización deberá ser</p>	<p>Artículo 19, literal b). Colocación de señalización adecuada, tanto visual como sonora</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentario N° 86</p>



<p>acorde a las características propias de la infraestructura y/o la naturaleza del espacio en concreto, lo cual si bien sería determinado por la Entidad Prestadora de la infraestructura, sería supervisado por el OSITRAN. En atención a ello, LAP sugiere la siguiente redacción:</p> <p>"b. Colocar señalización adecuada, visual y/o sonora, dependiendo de las características de la infraestructura".</p> <p>Por su parte, AFIN propone a siguiente redacción:</p> <p>"b. Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora, de ser el caso".</p>	
<p>Artículo 19, literal d) - Instalación de teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.</p>	
<p>95. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Señalan que la obligación de colocar teléfonos públicos que puedan ser utilizados por personas con discapacidad debe ser exigible dependiendo de la necesidad de contar con este tipo de teléfonos.</p>	<p>No se acoge comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentarios N° 86, 87 y 88.</p>
<p>Artículo 19, literal f) - Obligación de adecuar o supervisar que las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, puedan ser utilizados por personas con discapacidad</p>	
<p>96. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Con relación a la accesibilidad a la ITUP, la norma en cuestión señala que la Entidad Prestadora -bajo pena de ser sancionada- debe adecuar o supervisar que las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, pueden ser utilizadas por personas con discapacidad. La obligación de adecuar que los establecimientos comerciales brinden acceso a sus locales a personas con discapacidad le corresponde a los dueños de ese negocio en particular; y la supervisión de que ello se cumpla, les corresponde a las autoridades administrativas que tienen por función monitorear los mercados no sujetos a regulación sectorial (como lo es el INDECOPI). La Entidad Prestadora puede solicitarle al establecimiento comercial que adopte las medidas necesarias para facilitar el acceso a las personas con discapacidad e inclusive podría aplicar penalidades en sus respectivos contratos de arrendamiento, empero, insistimos la función y obligación de que dichas empresas cumplan con las normas legales recae en las autoridades públicas.</p> <p>En ese sentido, consideran que debe eliminarse dicho literal.</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentarios N° 86, 87 y 88</p>
<p>Artículo 23 - Servicios Generales del Puerto</p>	
<p>97. APM Terminals Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p>



Los servicios portuarios generales son regulados por el artículo 64 del Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional (Decreto Supremo N° 003-2004-MTC y modificatorias). En dicha norma se establece que dichos servicios son prestados por la Autoridad Portuaria competente, indicándose que solo cuando los compromisos contractuales lo dispongan, el administrador portuario asumirá la prestación de uno o más de dichos servicios sin que sea considerado tercerización.

Asimismo, los servicios generales contemplados en los literales a) y b) han quedado derogados con la promulgación del Decreto Legislativo N° 1147.

Recomiendan modificar el primer párrafo del artículo 23, indicando que los servicios generales son prestados por la Autoridad Portuaria competente y solo cuando los compromisos contractuales lo dispongan, el administrador portuario asumirá la prestación de uno o más de dichos servicios sin que sea considerado tercerización.

Adicionalmente, señalan que podrían indicarse que tales servicios son los detallados en el Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional y se brindará de acuerdo a lo allí dispuesto. Por otro lado, se deben suprimir los literales a) y b).

98. Estudio Muñiz (Muñiz, Ramirez, Perez- Taiman & Olaya Abogados)³⁴, a nombre de APM Terminals Callao S.A

El representante de la Entidad Prestadora indicó lo siguiente: *"se ha repetido un error del reglamento anterior que dice que en los servicios generales de puertos la Entidad Prestadora deberá poner a disposición de los usuarios aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos, así como los siguientes, es decir más allá de lo pactado en el contrato de concesión, "los establecidos en el reglamento portuario nacional y se detalla una lista. Estos servicios de acuerdo al reglamento son brindados por la Autoridad Portuaria, a menos que el contrato de concesión diga lo contrario. Más aun los literales a) y b) han sido derogados por el D.L. 1147 por ser competencia de la autoridad marítima y eso la Autoridad Portuaria Nacional lo ha reconocido oficialmente."*

99. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.

Solicitan suprimir los incisos a y b, considerando que la Autoridad Portuaria Nacional ha establecido que dichos servicios no son generales y son prestados por la mencionada autoridad, salvo que en el contrato de concesión se establezca que se trata de una obligación a cargo de la Entidad Prestadora.

En atención al comentario realizado, y tomando en cuenta la norma sectorial aplicable y los respectivos contratos de concesión, se reformula la disposición bajo comentario, modificándose adicionalmente la numeración, en virtud de los cambios generales sufridos por el documento en su totalidad. De esta forma, el artículo queda redactado de la siguiente manera:

"Artículo 21³⁵.- Servicios Generales del Puerto

Las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios en la zona portuaria aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos de Concesión, título habitante o en la normativa aplicable, tales como:

- a. Ordenación, coordinación y control del tráfico portuario-marítimo y terrestre;
- b. Señalización, balizamiento y otras ayudas a la navegación para el acceso de la nave al puerto;
- a. Vigilancia y seguridad.
- b. Dragado, en función del diseño requerido para cada amarradero.
- c. Alumbrado.
- d. Limpieza.
- e. Prevención y control de emergencias.
- f. Servicios contra incendios en naves a flote.



34 Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como artículo 23.

35 Representado por el señor Manuel Quiroga Suito.



100. Autoridad Portuaria Nacional

De conformidad con lo establecido en el artículo 64 del Reglamento de la Ley del Sistema Portuario (RLSPN), la Autoridad Portuaria Nacional tiene competencia respecto de los servicios generales del puerto a que se refiere el artículo 23 del Proyecto de Reglamento bajo comentario.

De otra parte, conforme lo establece el último párrafo del artículo 64 del citado RLSPN, estos servicios podrán ser asumidos por el administrador portuario (empresa prestadora conforme al Proyecto de Reglamento), de acuerdo a los respectivos contratos de concesión, por lo que se recomienda eliminar la frase "así como los siguientes, establecidos en el Reglamento de la Ley N° 27943", del artículo 23, toda vez que ello denota que, además de los servicios establecidos en los contratos de concesión, la empresa prestadora deberá prestar los servicios generales, aun cuando estos no hayan sido asumidos por los concesionarios en virtud a sus contratos, lo cual desnaturaliza el espíritu del citado artículo 64, estableciendo una obligación legal vía una resolución del Consejo Directivo, que no ha sido establecida en una norma de rango superior como lo es un Decreto Supremo (RLNSP), vulnerando de este modo el principio de jerarquía normativa.

De otro lado, debe tenerse en cuenta que hay administradores portuarios que adquieren tal condición sin el establecimiento de contratos de concesión (cuando se trata de infraestructuras portuarias privadas de uso público), que brinda los mismos servicios públicos en virtud de las autorizaciones de uso de área acuática, otorgadas por la Autoridad Marítima (DICAPI), conforme lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1147 y las licencias portuarias y habilitaciones portuarias, otorgadas por la APN, conforme a la LSPN, el RLSPN y su TUPA vigente, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2005-MTC, los cuales se encuentran dentro del ámbito de aplicación del presente Proyecto de reglamento. En tal sentido, estas empresas prestadoras son las responsables de brindar los servicios generales del puerto, dentro de su área acuática autorizada, por lo que se recomienda incorporar el segundo párrafo en el artículo 23 del presente Proyecto de Reglamento.

101. Terminal Portuario Paracas S.A.

Solicitan que se tenga en cuenta que los servicios de practicaje y remolcaje no son prestados por el Terminal Portuario sino por un tercero especializado.

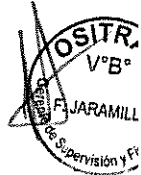
102. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.

Indican que el Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional no considera como servicios básicos el suministro de energía ni de agua, sino que los reconoce como servicios especiales. En ese sentido, su inclusión en el texto del Proyecto de Reglamento puede generar confusión, como servicio estándar.

Artículo 24.- Servicios Básicos del Puerto

Se acoge el comentario

En atención a que el Proyecto de Reglamento no busca duplicar disposiciones que emanan de normas sectoriales o incluir supuestos ya definidos y desarrollados en los respectivos contratos de concesión, se procede a retirar la disposición bajo comentario, permaneciendo solo el artículo referido a los Servicios Generales del Puerto.



<p>103. Estudio Muñiz (Muñiz, Ramirez, Perez- Taiman & Olaya Abogados), a nombre de APM Terminal Callao S.A</p> <p>Sobre este punto, indicó lo siguiente: "se mencionan los servicios de practicaje y remolcaje cuando no existe una sola Entidad Prestadora que brinde dichos servicios debido a su naturaleza que se brindan en el lado mar, mas no en el lado tierra. Entonces no hay ni un solo proveedor de dichos servicios por lo que no tiene sentido dicha regulacion."</p>	<p>Se acoge comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentarios N° 101 y 102.</p>
<p>104. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>Los servicios básicos establecidos en el Reglamento de La Ley del Sistema portuario Nacional (texto actual):</p> <p>"Artículo 65.- Son servicios básicos, aquellas actividades comerciales desarrolladas en los recintos portuarios que permiten la realización de las operaciones de tráfico portuario.</p> <p>Los servicios básicos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Servicios técnico-náuticos: <ul style="list-style-type: none"> - Practicaje. - Remolcaje. - Amarre y desamarre de naves. - Buceo. b. Servicios al pasaje: <ul style="list-style-type: none"> - Transporte de personas. c. Servicios de manipulación y transporte de mercancías: <ul style="list-style-type: none"> - Embarque, estiba, desembarque, desestiba y transbordo de mercancías. - Almacenamiento. - Avituallamiento. - Abastecimiento de combustible. <p>A los efectos de la Ley, estos servicios tendrán la condición de servicios básicos cuando se presten en las zonas portuarias.</p> <p>En el texto del Proyecto de Reglamento de Usuarios de OSITRAN se indica artículo 24, como servicio básico: <u>Servicio de energía para contenedores refrigerados suministrado de agua</u></p> <p>El texto del artículo 24 dice <u>que deben</u> ser puesto a disposición de los usuarios</p> <p>Señalan que, si bien este texto se encuentra en el actual Reglamento de Usuarios (artículo 23), los indicados servicios son considerados en todas las Concesiones como servicios especiales, el mantener la redacción podría crear confusión en este tema ya que podría interpretarse que son parte del servicio estándar, hoy son considerados servicios especiales y como puede ver OSITRAM son básico en el texto del Reglamento de la LSPN.</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentarios N° 101 y 102.</p>



<p>105. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Señalan que los servicios portuarios básicos son regulados por el artículo 65 del Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional (Decreto Supremo N° 003-2004-MTC y modificatorias).</p> <p>El practicae y remolcaje están comprendidos dentro del referido artículo como servicios portuarios que deben brindarse a la nave. Sin embargo, ninguna concesionaria portuaria en el país a la fecha brinda los servicios de practicae y remolcaje, toda vez que en los contratos de concesión suscritos no ha previsto exclusividad para los mismos (permitiendo que sean brindados por usuarios intermedios).</p> <p>Por otro lado, en dicha norma no se incluye dentro de los servicios portuarios básicos el abastecimiento de energía para contenedores ni el suministro de agua.</p> <p>Por lo expuesto, recomendaron suprimir del artículo 24 los servicios de practicae y remolcaje previstos en el literal a), así como los literales e y f.</p>	<p>Se acoge el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentarios N° 100 y 101</p>
<p>Artículo 24, literales e) y f) Servicios Básicos del Puerto</p>	
<p>106. APM Terminals Callao S.A.</p> <p>Los servicios portuarios básicos son regulados por el artículo 65 del Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional (Decreto Supremo N° 003-2004-MTC y modificatorias).</p> <p>Señalan que el practicae y remolcaje están comprendidos dentro del referido artículo como servicios portuarios que deben brindarse a la nave. Sin embargo, ninguna concesionaria portuaria en el país a la fecha brinda dichos servicios, toda vez que los contratos de concesión suscritos no han previsto exclusividad para los mismos (permitiendo que sean brindados por los usuarios intermedios).</p> <p>Por otro lado, sostienen que en dicha norma no se incluye como servicio portuario básico el abastecimiento de energía para contenedores ni el suministro de agua.</p> <p>Recomiendan suprimir del artículo 24 los servicios de practicae y remolcaje previstos en el literal a), así como los literales e) y f).</p>	<p>Se acoge el comentario</p> <p>Ver respuesta a Comentarios N° 100 y 101</p>
<p>Artículo 25, literal a) Servicios aeroportuarios y de aeronavegación</p>	
<p>107. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p>	<p>No se acoge el comentario.</p> <p>El numeral 3.2 del artículo 3 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte</p>



<p>Indican que el artículo 25 recoge los servicios aeroportuarios y de aeronavegación prestados por las Entidades Prestadoras. En ese sentido, no resultaría apropiado incluir dentro del listado aquellos servicios a cargo de CORPAC, al no calificar como Entidad Prestadora.</p> <p>En atención a ello, sugieren la eliminación del literal a. del artículo 25 y, en consecuencia, la referencia de CORPAC contenida en la lista de definiciones (artículo 3 numeral 6).</p>	<p>Aéreo, define a las Entidades Prestadoras como aquellas empresas o grupo de empresas, públicas o privadas, que realizan actividades de explotación de infraestructura de uso público.</p> <p>Asimismo, el inciso k) del artículo 1 del Reglamento General de OSITRAN – Decreto Supremo N° 044-2006-PCM- define a la Entidad Prestadora como la empresa o grupo de empresas que tiene la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, nacional o regional, cuando corresponda, sean empresas públicas o privadas y que frente al Estado y los usuarios tienen la responsabilidad por la prestación de los servicios.</p> <p>Mediante Decreto Legislativo N° 99, Ley de la Empresa Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial, el Estado transformó la empresa pública CORPAC en una empresa de propiedad exclusiva del Estado, sujeta al régimen legal de las personas jurídicas de derecho privado y organizada como una sociedad mercantil, cuyo objeto social es, entre otros, operar, equipar y conservar aeropuertos comerciales al tránsito aéreo, incluyendo las dependencias, servicios, instalaciones y equipos requeridos por la técnica aeronáutica, así como administrar, operar y conservar los servicios de ayuda a la aeronavegación, radiocomunicaciones aeronáuticas y demás servicios técnicos necesarios para la seguridad de las operaciones aéreas en el país.</p> <p>En ese sentido, de conformidad con la Ley N° 26917 y el Reglamento General de OSITRAN, CORPAC es una Entidad Prestadora que se encuentra bajo la competencia de OSITRAN, toda vez que CORPAC cuenta con un título legal para explotar infraestructura de transporte de uso público, en virtud de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 99.</p> <p>Por otro lado, para el caso de los servicios de aeronavegación, el Proyecto de Reglamento es claro al señalar que deberá estarse a lo dispuesto en el contrato de concesión respectivo y la normativa legal vigente (como la Ley de Aeronáutica Civil).</p>
<p>108. Talma Servicios Aeroportuarios S. A.</p> <p>Proponen el siguiente texto:</p> <p>"Artículo 26.- Servicios no brindados por las Entidades Prestadoras de la ITUP aeroportuaria.</p>	<p>Artículo 26²⁵.- Servicios no brindados por las Entidades Prestadoras de las ITUP aeroportuaria</p> <p>No se acoge comentario</p> <p>En la medida que no se han presentado las razones ni justificaciones que sustenten el pedido de modificación del artículo bajo comentario, y luego de comparar el Proyecto de Reglamento con la propuesta de TALMA, se considera que no corresponde admitir el cambio solicitado.</p>



²⁵ Numeración modificada. En la versión final figurará como artículo 23



<p><u>Se considera aeroportuario a todo servicio que sea esencial, necesario y/o contribuye a completar la cadena logística del transporte aéreo de carga o pasajeros en una relación de origen-destino o el intercambio modal de pasajeros o carga en el aeropuerto.</u></p> <p><u>Si un servicio considerado aeroportuario no es brindado directamente por la Entidad Prestadora, esta deberá informar de los operadores habilitados o que prestan estos servicios en cada terminal a efectos que los usuarios tomen conocimiento de ello.</u></p> <p><u>La responsabilidad por la idoneidad del servicio se regirá por lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.</u> [El subrayado es nuestro]</p>	<p><u>Artículo 30^b. -Causas de suspensión de los servicios</u></p> <p>109. APM Terminals Callao S.A.</p> <p>Señalan que se establecen las causales de suspensión de servicio, no incluyendo como supuesto la falta de conducta debida del usuario (art. 8, literal b)).</p> <p>Sostienen que "una restricción deben ser el incumplimiento de disposiciones internas de las administradoras de ITUP, artículo 8, literal b) de la propia norma."</p>
<p>No se acoge comentario</p> <p>Considerando que el artículo bajo análisis regula aquellas suspensiones que afectan a la generalidad de los usuarios, se ha considerado pertinente trasladar la causal prevista en el literal d) del artículo bajo comentario al artículo 7, literal l), toda vez que se trata de causales que impiden el ejercicio del derecho al libre uso de las ITUP, reconocido a los usuarios. (Ver respuesta a Comentario N° 53)</p> <p>En ese sentido, el artículo bajo análisis quedaría redactado, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>Artículo 26⁷. - Causas de suspensión de servicios Los servicios que brindan las Entidades Prestadoras sólo podrán suspenderse por:</p> <ol style="list-style-type: none"> Decisión de una autoridad competente. Caso fortuito o fuerza mayor. Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda. Morosidad por falta de pago, de conformidad con los contratos de acceso, el tarifario vigente y la política comercial comunicada al OSITRAN. En los casos en los que el Usuario presente un reclamo, se dejará sin efecto la suspensión del servicio hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa. Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión. <p>En concordancia con la modificación realizada, no resulta procedente la inclusión solicitada.</p>	<p>110. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>En concordancia con la modificación realizada, no resulta procedente la inclusión solicitada.</p> <p>No se acoge comentario.</p>



Indican que en el citado artículo se establecen las causales de suspensión de servicio, no incluyendo como supuesto la falta de conducta debida del usuario (art. 8 literal b). Una restricción debe ser el cumplimiento de disposiciones internas de las administradoras de ITUP.

En el inciso d) señalan la causal de morosidad y agregan que el usuario presente un reclamo se dejara sin efecto la suspensión del servicio de manera automática hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa. Se debería especificar que se levantara la suspensión cuando los reclamos versen sobre facturación y esté vinculado a la causa de suspensión. La interposición de cualquier reclamo no debería necesariamente producir el efecto de levantamiento de la suspensión.

Debería agregarse la suspensión del servicio en los casos que los usuarios no cumplan con los requisitos del Reglamento de Acceso de OSITRAN y del Reglamento de Acceso de las Entidades Prestadoras.

Debe adicionarse lo correspondiente al análisis de "culminación del servicio", proponiendo regular aquellos casos donde se presta un servicio al usuario con un plazo indeterminado (por las circunstancias de operatividad de comercio exterior) y por causas imputables al usuario la relación jurídica generada no puede concluir, para que se regule la conclusión legal y se disponga el destino de las mercancías o bienes del usuario infractor. La razón es que dicha situación afecta al servicio de almacenamiento.

Respecto de la inclusión como causales de suspensión del servicio, el incumplimiento del literal b) del artículo 8, y de los requisitos del REMA y del Reglamento de Acceso de las EEEPP, ver Respuesta al Comentario N° 109.

Se acoge comentario

Respecto de la precisión sobre la naturaleza del reclamo como justificante para el levantamiento de la suspensión. Dicha precisión se incorpora en el literal l) del artículo 7, de acuerdo al siguiente detalle:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

l). Al libre uso de las ITUP

(...)

En los casos en los que el Usuario presente un Reclamo vinculado a facturación o pago se dejará sin efecto la negativa a entrar o la prestación del servicio hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa."

No se acoge comentario

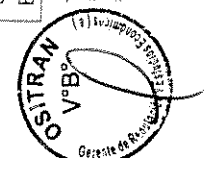
Respecto a la propuesta de incorporación de un supuesto de suspensión en caso no se cumpla con los requisitos del Reglamento de Acceso de OSITRAN o de las Entidades Prestadoras, cabe indicar que ante situaciones que dificulten la prestación del servicio debido a complicaciones (como la falta de cumplimiento de los requisitos de los interesados) para la suscripción final del Contrato de Acceso, éstas deben resolverse de acuerdo a cada caso concreto y conforme lo estipulado por la normativa especial sobre la materia. En ese sentido, no correspondería incorporar dicho supuesto de suspensión como regla general ya que el análisis debe realizarse de acuerdo a las particularidades de cada caso.

No se acoge comentario

Con respecto a la propuesta de incorporación de un supuesto de "culminación del servicio" por causas imputables al usuario a efecto de no afectar el servicio de almacenamiento, debe recordarse que la modificación de los acuerdos alcanzados por las partes en los contratos o documentos que éstas suscriban se encuentran fuera de alcance del presente Proyecto de Reglamento. Cabe señalar que las partes cuentan con otros mecanismos legales para



	solucionar los problemas generados ante supuestos no contemplados en sus respectivos contratos.
Artículo 31²⁴. - Información a los Usuarios respecto a la suspensión de servicios	
Se acoge comentario	
<p>111. Terminal Portuario Paracas S.A.</p> <p>Sostienen que la frase "por todos los medios de información" resulta ser muy amplia por lo que solicitan que se precisa o se cambie por la siguiente frase "todos los medios de información disponibles y/o al alcance de la Entidad Prestadora".</p>	<p>En atención a los comentarios efectuados, se procede a modificar el artículo bajo análisis, de acuerdo al siguiente detalle y agregar la forma en la cual debe efectuarse la actualización de la información:</p>
<p>112. Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A. y GyM Ferroviarias S.A. (Línea 1 del Metro)</p> <p>Al respecto, indicó lo siguiente: "en información a los usuarios respecto a la suspensión de servicios (se) menciona que las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho por todos los medios de información a los usuarios disponibles con la debida anticipación u oportunidad, parecería que debería acotarse eso, porque eso de todos los medio de información disponibles podrían imaginarse muchos y podría ser costoso y ambiguo."</p>	<p>"Artículo 27²⁹. - Información a los Usuarios respecto a la suspensión de servicios</p> <p>En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios, de modo tal que los Usuarios se vean afectados, las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho por todos los medios de información a los Usuarios disponibles, por los medios de información establecidos en el Artículo 13 del presente Reglamento, con la debida anticipación u oportunidad. Esta información debe ser actualizadas periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resulte necesario."</p>
<p>113. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>Sugieren agregar: "por los medios de información establecidos en el artículo 13 del Reglamento".</p>	
<p>114. Terminal Internacional del Sur S.A.</p> <p>Sugieren agregar: por los medios de información establecidos en el artículo 13 del Proyecto Reglamento.</p>	
<p>115. Lima Airport Partners S.A.</p> <p>Consideran que es demasiado abierta la redacción. Esta debe ser más específica y establecer los medios mínimos que la Entidad Prestadora debería cumplir, lo cual dependerá de las características del servicio, ubicación de la infraestructura, etc. En todo caso, señalan que se podría hacer referencia a los medios contemplados en el artículo 13 del Reglamento.</p>	
<p>116. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>El artículo establece que se debe informar del hecho por todos los medios de información al usuario.</p> <p>Consideran que la exigencia de comunicar por todos los medios grava la operatividad de la Entidad Prestadora, debería plantearse un esquema de notificación escrita conjuntamente</p>	

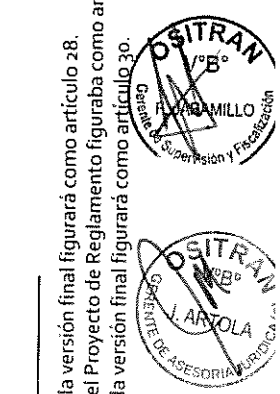
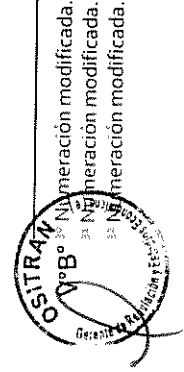


²⁸ Numeración modificada. En la versión final figurará como artículo 27.

²⁹ Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento publicado figuraba como artículo 31.



<p>con otro medio de información, con ello se estaría cumpliendo el fin de asegurar la recepción del usuario.</p>	
<p>Artículo 32³⁰ - Plazos para anunciar la suspensión de los servicios</p>	
<p>117. Terminal Internacional del Sur S.A. y Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>Solicitan evaluar la supresión la exigencia de la publicación en diarios. Con la difusión por los medios establecidos en el artículo 13 se cumple el objetivo</p>	<p>No se acoge el comentario.</p> <p>La obligación de difusión mediante avisos en un diario de mayor circulación nacional y/o en un diario de circulación del área geográfica afectada con la suspensión desarrollada en el artículo 32 del Proyecto de Reglamento tiene como finalidad que un número indeterminado de usuarios se enteren de la suspensión de los servicios. Asimismo, cabe mencionar que dicha información debe llegar al mayor número de personas posible, suceso que no ocurre en todos los medios de información establecidos en el artículo 13 del Proyecto de Reglamento.</p>
<p>Artículo 33 - Garantía de prestación mínima</p>	
<p>118. Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Indican que la garantía de la prestación mínima debería especificarse que sólo aplica para las causales b) y c) del artículo 30 (causas de suspensión de servicios), que corresponden al caso fortuito y fuerza mayor y realización de obras.</p>	<p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>La garantía de prestación mínima debe ser considerada sólo para circunstancias excepcionales que impidan que la ITUP se utilice de forma normal, es decir conforme a los estándares establecidos en el contrato de concesión o de acuerdo a las disposiciones o marco normativo aplicable. En ese sentido, no todos los casos de realización de una obra o mantenimiento ocasionarán que la utilización de la ITUP se realice hasta el punto de la prestación mínima de operación. En ese sentido, la redacción del presente artículo debe ser la siguiente:</p> <p>"Artículo 29³¹ - Garantía de prestación mínima Las Entidades Prestadoras deberán garantizar un mínimo de la utilización de la ITUP, de acuerdo con el contrato de Concesión o, en defecto de estipulación, con lo determinado por el OSITRAN. <u>En los supuestos Si se presentase una situación de caso fortuito o fuerza mayor, o la ejecución de alguna obra o mantenimiento, ello el restablecimiento a las condiciones señaladas en el contrato de Concesión deberá realizarse en el plazo más breve posible, atendiendo a las condiciones situaciones particulares de cada caso y a lo previsto en cada contrato de Concesión, en la normativa vigente o de acuerdo a lo dispuesto por el OSITRAN."</u></p>
<p>Artículo 34³² - Información sobre tarifas, precios, recargos y condiciones de su aplicación</p>	

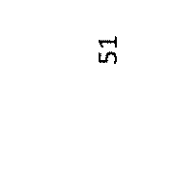
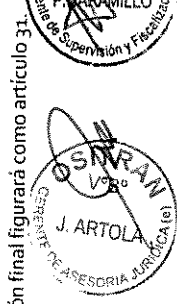


30. Información modificada. En la versión final figurará como artículo 28.

31. Información modificada. En el Proyecto de Reglamento figuraba como artículo 33.

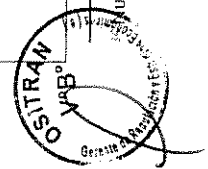
32. Información modificada. En la versión final figurará como artículo 30.

<p>119. Terminal Portuario Paracas S.A.</p> <p>Señalan que toda Entidad Prestadora cuenta con un tarifario y reglamento de tarifas, el cual contempla los recargos respectivos, el mismo que es aprobado por el Regulador y es puesto en conocimiento de los usuarios. En ese sentido, consideran que el último párrafo del citado artículo resultaría ser una contraposición de la norma específica sobre la materia, lo cual solicitan sea tomado en cuenta.</p>	<p>No se acoge el comentario</p> <p>Con relación a que el Proyecto de Reglamento duplicaría lo establecido por otra normativa de OSITRAN, debemos señalar que se recoge la normativa relacionada con la protección de los usuarios de la ITUP. En ese sentido, en el caso del Capítulo 2 del Reglamento General de Tarifas de OSITRAN (RETA), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 043-2004-CD-OSITRAN y sus modificatorias, este establece mecanismos de difusión a ser realizados por las entidades prestadoras que se encuentran reconocidos por este Proyecto, por tanto, no se genera perjuicio alguno a los Concesionarios.</p> <p>Finalmente, cabe señalar que si se llegaron a modificar las normas que originan las disposiciones recogidas en el presente proyecto, el OSITRAN realizará las concordancias respectivas.</p>
<p>120. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>Al respecto, el representante de la entidad indicó lo siguiente: "No entiendo, por qué ponen un capítulo de facturación y pago de servicios cuando es algo que está en el reglamento de los tarifarios y en nuestro reglamento de aplicación de tarifas de cada Entidad Prestadora el cual contiene como se factura y como se cobran los servicios, por lo que aquí estamos duplicando la normatividad y esto puede incurrir en una gran contradicción para el normal desenvolvimiento de las operaciones de las entidades prestadoras."</p> <p>Añadió lo siguiente: "En el tercer párrafo del artículo 35 han agregado al texto que actualmente está vigente: "y que cumplió con poner el servicio a disposición del usuario. " Cuando el cobro de la tarifa se realice por la puesta a disposición del servicio, deberá informarse al usuario de manera adecuada y oportuna sobre esta condición." Eso en nuestro caso está en el reglamento de aplicación de tarifas y en el reglamento de operaciones: "Corresponde a la Entidad Prestadora comprobar que informó adecuada y oportunamente y que cumplió con poner el servicio a disposición del usuario. No se cómo voy a poder acreditar fehacientemente que puse el servicio a disposición del usuario. En el caso de nosotros trabajamos con una orden de servicio, por lo que todos los servicios ya sea el estándar o el especial son brindados, siempre y cuando el usuario, los cuales son personas jurídicas en un 99%, firma la orden de servicio sin la cual no se presta ninguna clase de servicio."</p> <p>Adicionalmente precisó: "Aunque no comparto el criterio de unificación de infraestructuras tan diferentes como el metro, el puerto y el aeropuerto, pero bueno eso es decisión de ustedes. Quisiera que se haga una corrección del artículo 48, ya que los reclamos no se registran en el libro de reclamaciones, se registran en el libro de reclamos, ya que el libro de reclamaciones es para</p>	<p>No se acoge el comentario</p> <p>En relación a que este Proyecto duplica lo establecido por otra normativa de OSITRAN, debemos señalar que este recoge la normativa relacionada con la protección de los usuarios de las ITUP, por tanto, no existe contradicción con las disposiciones existentes en otras normas, por lo que no causa perjuicio alguno a las entidades prestadoras.</p> <p>Finalmente, si se llegaron a modificar las normas que originan las disposiciones recogidas en el presente proyecto, el OSITRAN realizará las concordancias respectivas.</p> <p>No se acoge el comentario</p> <p>Asimismo, cabe señalar que conforme establece el tercer párrafo del artículo bajo comentario, éste supuesto se aplicará en los casos donde el cobro de la tarifa se realice por la puesta a disposición del servicio. En ese sentido, si las características de la infraestructura no hacen posible el cobro del mismo con la puesta a disposición, sino que es necesaria la efectiva prestación del servicio, dicho supuesto no se aplicará ya que no formaría parte del supuesto regulado. Ello dependerá del análisis que el Regulador realice en cada caso concreto.</p> <p>No se acoge el comentario</p> <p>Es importante destacar que el Libro de Reclamaciones es llamado Libro de Reclamos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. Del mismo</p>

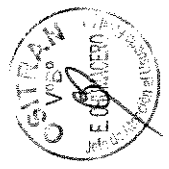


La Numeración modificada. En la versión final figurará como artículo 31.

<p><i>personas naturales que como vuelvo a repetir en el caso del puerto de Paíta tenemos una persona natural en los 4 años de vigencia de este reglamento que está siendo objeto de modificación."</i></p>	<p>modo, el presente Proyecto de Reglamento recoge el término de "Libro de Reclamaciones", por lo que para efectos de la presente norma vienen a ser equivalentes.</p>
<p>121. Terminal Internacional del Sur. S.A</p> <p>En el tercer párrafo del artículo se sugiere agregar la expresión: y que cumplió con poner a disposición del usuario. La prestación de los servicios portuarios se sustentan en una Orden de Servicio que suscribe el usuario, sin orden no se brinda el servicio.</p>	<p>No se acoge comentario</p>
<p>122. Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Señalan que la expresión "cuando corresponda" resulta muy ambigua, ya que en principio le corresponde a los usuarios demostrar que un determinado servicio no le ha sido ofrecido efectivamente. Debe tomarse en cuenta que los Lineamientos 2006 de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI (aprobados por Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI) indican que: "de acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad."</p> <p>Consideran que debería aplicarse el mismo criterio, puesto que los procedimientos desarrollados en materia de consumidor, son administrativos sancionadores, tal y como lo son aquellos desarrollados en el marco del RUTAP.</p> <p>Consideran que debe eliminarse la última oración de primer párrafo de este artículo, o, en su defecto, OSITRAN debe precisar a qué se refiere con la expresión "cuando corresponda" sin dejar de lado el criterio empleado por el INDECOPI.</p> <p>En el segundo párrafo se hace referencia a los plazos establecidos en el artículo 13 del Reglamento, lo cual es una remisión errada al artículo correspondiente. Se debe aclarar.</p>	<p>Si bien es cierto que corresponde al accionante probar los hechos que fundamentan su solicitud, este debe probar sólo aquellos hechos que le sea posible demostrar. En ese sentido, si la Entidad Prestadora se encuentra en mejores condiciones para probar un determinado hecho, así debe hacerlo.</p> <p>De esta forma, las entidades prestadoras, al estar en mejor capacidad para probar el uso efectivo del servicio que realice el usuario, está en el deber de acreditarlo. No obstante, el primer párrafo del artículo en mención también regula las excepciones a dicho deber, considerando los casos específicos donde las entidades prestadoras no lo podrán acreditar; sin embargo, dichas circunstancias deberán ser analizadas en cada caso concreto por el Regulador.</p> <p>Asimismo, se debe mencionar que el presente reglamento regula la prestación de servicios públicos y no de productos.</p> <p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Cabe señalar que el artículo 13 del Proyecto de Reglamento regula los medios de brindar información, por lo que la remisión es correcta. Sin embargo, a efectos de no crear confusión en los administrados se cambia la redacción del segundo párrafo del artículo 31 del Proyecto de Reglamento, de la siguiente forma:</p> <p>"Artículo 31º.- Cobro de Tarifas (...) Si el servicio solicitado por el Usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, este asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos por la Entidad Prestadora. Estos plazos deben ser informados a los Usuarios de conformidad a través de los medios o formas establecidas en el artículo 13 del presente Reglamento."</p>



numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento figuraba como artículo 35.



Artículo 39.- Pago del Peaje en el caso de la ITUP vial	
<p>123.- Graña y Montero, Concesionario Canchaque S.A., Norvial S.A., Survial S.A., GyM Ferrovías S.A. (Línea 1 del Metro)</p> <p>El representante de la Entidad Prestadora manifestó lo siguiente: "(se) señala que el usuario debe abonar la tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que transpone una barrera de peaje. Bueno, en este momento existe una disposición pendiente por parte del MTC para que pueda implementarse [...], por lo que en vez de barrera de peaje debería ser punto de peaje."</p>	<p>Se acoge el comentario</p> <p>Se realizará la modificación Proyecto de Reglamento, sujetándolo a lo establecido en el contrato, disposiciones o la normativa aplicable. En ese sentido el primer párrafo del artículo mencionado quedará redactado de la siguiente forma:</p> <p>"Artículo 35^o.- Pago del Peaje en el caso de la ITUP Vial El Usuario debe abonar la Tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que transpone una barrera unidad de peaje, según lo que disponga el contrato de Concesión o la normativa aplicable. Las Entidades Prestadoras podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito." (...)</p>
TÍTULO III: Capítulo VII^o.- De los servicios no obligatorios	
<p>124.- Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>Señalan que los servicios especiales son aquellos que libremente son acordados entre la Entidad Prestadora y el usuario, por un precio establecido por la Entidad Prestadora. Los precios no son objeto de control por parte de OSITRAN, ni los servicios especiales que brinde la Terminales Portuarios Euroandinos.</p> <p>Indican que Terminales Portuarios Euroandinos no presta servicios especiales regulados como si lo tienen otras entidades prestadoras.</p> <p>Sostienen que, en consecuencia el Capítulo VII, contraviene lo establecido en el contrato de concesión de Terminales Portuarios Euroandinos.</p> <p>Por ello, solicitan se revise, sobre todo lo referido a la posibilidad que se formulen reclamos.</p>	<p>Se acoge parcialmente comentario</p> <p>En atención a los comentarios señalados, se realiza la siguiente precisión:</p> <p>"Artículo 40^o.- Cobro de servicios no obligatorios El cobro de los servicios no obligatorios o complementarios que brinden las Entidades Prestadoras, se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del Usuario, las Entidades Prestadoras deberán recurrir a las instancias judiciales respectivas o, de ser el caso, a la instancia fijada en los contratos o condiciones pactadas entre la Entidad Prestadora y el Usuario. (...)"</p> <p>Con respecto al comentario relacionado al segundo párrafo del artículo bajo análisis, a efecto de concordar lo regulado en los artículos 12, 13 y 40 del Proyecto de Reglamento, se considera pertinente precisar el literal b) del artículo 12 y modificar el segundo párrafo del artículo 40 del Proyecto de Reglamento. De esta manera, los artículos en mención quedarán de la siguiente forma:</p> <p>"Artículo 12.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras Las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los Usuarios respecto a: (...) b. Los servicios que prestan, incluyendo los servicios no obligatorios de la Entidad Prestadora, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que los Usuarios</p>
<p>125.- Lima Airport Partners S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Consideran que la vía judicial no necesariamente es el único medio para resolver un eventual incumplimiento del usuario, pues puede darse el caso que las condiciones o el contrato (de existir éste) que regulen los servicios en cuestión establezcan otro mecanismo de solución de controversias. Por ello, sugieren incorporar la siguiente precisión en la redacción del primer párrafo del presente artículo:</p>	<p>Los servicios que prestan, incluyendo los servicios no obligatorios de la Entidad Prestadora, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que los Usuarios</p>



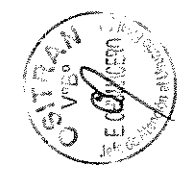
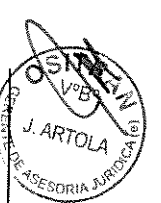
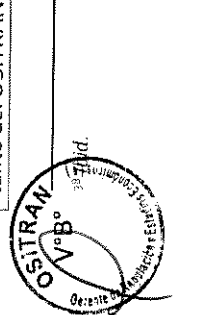
³³ Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento figuraba como artículo 39.

³⁴ Numeración modificada. En la versión final figura como Capítulo IV.

³⁵ Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento figuraba como artículo 44.



<p>"Artículo 44.- Cobro de servicios no obligatorios El cobro de los servicios no obligatorios o complementarios que brinden las Entidades Prestadoras, se sujeta a las reglas generales del Derecho Civil. Por lo tanto, en caso de incumplimiento por parte del usuario, las Entidades Prestadoras deberán recurrir a las instancias judiciales respectivas o, de ser el caso, a la instancia fijada en los contratos o condiciones pactadas entre la Entidad Prestadora y el usuario".</p> <p>Señalan que el segundo párrafo de la norma indica que: "los usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios, siempre que se trate de servicios relacionados con el intercambio modal en una relación origen - destino. Si estos servicios son brindados por personas jurídicas o personas naturales distintas o ajenas a la Entidad Prestadora, esta se eximirá de responsabilidad civil y administrativa, siempre y cuando se informe adecuadamente al Usuario y cuando se informe adecuadamente al usuario respecto de cuál es la empresa que brinda el servicio y quién asumirá dicha responsabilidad".</p> <p>Sobre el particular, resaltan que es el usuario quien está en mejor posición de informarse adecuadamente sobre el proveedor de los servicios que desea contratar. Bajo este panorama, consideran excesivo pretender imputarle responsabilidad a la Entidad Prestadora por no informar que un servicio X es prestado por un proveedor independiente de ella, por cada una de las empresas que ofrecen servicios de transporte –o relacionados al mismo– por su propia cuenta. Por ejemplo, los servicios que prestan las líneas aéreas y/o empresas que prestan servicios de rampa.</p> <p>En ese sentido, proponen que el último enunciado del párrafo citado sea eliminado.</p>	<p>podan percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.</p> <p>"Artículo 40º.- Cobro de servicios no obligatorios</p> <p>(...)</p> <p>Asimismo, los Usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios, siempre que se trate de servicios relacionados con el transporte de pasajeros o el intercambio modal en una relación origen - destino. Si estos servicios son brindados por personas jurídicas o personas naturales distintas o ajenas a la Entidad Prestadora, esta se eximirá de responsabilidad civil y administrativa, siempre y cuando se informe adecuadamente al Usuario respecto de cuál es la empresa que brinda el servicio y quién asumirá dicha responsabilidad haya informado a los Usuarios de los servicios no obligatorios de la Entidad Prestadora, conforme a los artículos 12.2 y 13 del presente Reglamento."</p>
<p>126. Terminales Portuarios Euroandinos S.A.</p> <p>Debe decir "Libro de Reclamos" no de Reclamaciones.</p>	<p>Artículo 48.- Medios para la presentación de Reclamos</p> <p>No se acoge el comentario</p> <p>El Libro de Reclamaciones es llamado Libro de Reclamos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. Del mismo modo, el Proyecto de Reglamento recoge el término de "Libro de reclamaciones", por lo que para efectos de la presente norma vienen a ser equivalentes.</p>
<p>127. Lima Airport Partners S.A.</p> <p>Consideran que el derecho a presentar denuncias debe ser correctamente ejercido y para tal fin se debe exigir a quien haga uso del mismo, que sustente de alguna manera el hecho o situación que denuncia, pues no debe permitirse que con sólo una comunicación se habilite todo un procedimiento que supone esfuerzos y dedicación de tiempo y de recursos humanos, tanto del OSITRAN como de las Entidades Prestadoras.</p>	<p>Artículo del 52 al 57: Procedimiento de Denuncias</p> <p>No se acoge el comentario</p> <p>Respecto al derecho a presentar denuncias por parte de los usuarios (Ver respuestas a Comentarios Nº 11 y 12)</p> <p>Se acoge parcialmente el comentario</p>



En adición al sustento necesario que debe tener una denuncia para ser presentada, consideran que debe incorporarse en este Reglamento una disposición sobre temeridad procesal, en los términos recogidos por el Reglamento General del OSITRAN en su artículo 75 que expresamente señala lo siguiente:

"Artículo 75.- Denuncias maliciosas.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable, denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier ORGANISMO DEL OSITRAN será sancionado con una multa, de conformidad con lo que establece el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN".

Adicionalmente, sobre el artículo 55 literal g), opinan que la denuncia no debe contener una referencia general sobre la ocurrencia de los hechos o una breve descripción de los mismos; por el contrario, la denuncia –como decíamos anteriormente– debe contener información que le permita a la Jefatura de Contratos correspondiente del OSITRAN tener indicios razonables y válidos sobre algún incumplimiento de la Entidad Prestadora que justifiquen el inicio de la investigación respectiva; máxime cuando el propio tenor de la norma en cuestión –que se encuentra expreso en su último párrafo– señala que "de acuerdo a lo previsto en el numeral 105.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la denuncia deberá exponer con claridad todos los hechos y circunstancias que permitan su constatación por el OSITRAN", esto último con el literal g) entran en contradicción.

En ese sentido, sugieren que el dispositivo sea modificado de la siguiente manera:

"Descripción precisa y detallada del lugar, fecha y circunstancias en las que tomó conocimiento de los hechos denunciados, así como una descripción completa de los mismos".

Agregan que no basta que se cumplan con los requisitos contemplados en el artículo 55, sino que, además para que una denuncia califique como tal, debe estar debidamente sustentada y adjuntando los medios probatorios respectivos.

El último párrafo del artículo 55 que indica que "En caso de contar con elementos probatorios [...] también deberán ser presentados", consideran que los elementos probatorios deben ser considerados como uno de los requisitos recogidos en el artículo 55 y de no cumplirse, no debería prosperar una denuncia.

Con relación al artículo 57: Procedimientos y Plazos, sostienen que si bien se indican los plazos que tienen los órganos internos del OSITRAN para tramitar la denuncia, no se establece cuál será la situación de la Entidad Prestadora en el supuesto de que venza el plazo de 30 días hábiles adicionales que tiene la Jefatura de Contratos correspondiente para decidir las acciones a tomar.

Consideran que, en cumplimiento del Principio del Debido Procedimiento de los administrados, la norma debería señalar la consecuencia jurídica en caso de que el Regulator

Respecto al vencimiento de los plazos internos del OSITRAN para dar respuesta a la denuncia, se debe tener en consideración que dicho vencimiento podría generar responsabilidad administrativa para los funcionarios del OSITRAN, lo cual no supone el archivamiento de la denuncia. Asimismo, se acepta la propuesta consistente en la notificación a la Entidad Prestadora de la decisión de la Gerencia de Atención al Usuario acerca de la denuncia presentada. En ese sentido, corresponde añadir lo siguiente al Proyecto de Reglamento:

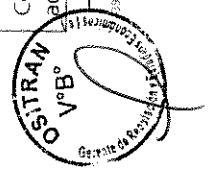
"Artículo 53ª.- Procedimientos y Plazos

(...)

En el caso se considere que la denuncia debe ser rechazada, la Jefatura de Contratos correspondiente deberá comunicar de manera motivada dicha decisión a la Gerencia de Atención al Usuario a fin que esta ponga en conocimiento del denunciante y de la Entidad Prestadora correspondiente la decisión adoptada.

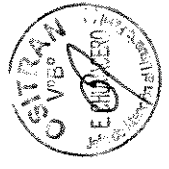
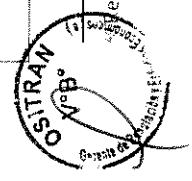
(...)

El transcurso del plazo sin haber emitido o notificado el pronunciamiento del OSITRAN, respecto al resultado de la denuncia, no invalidará el pronunciamiento que posteriormente se emita, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas a que hubiere lugar."



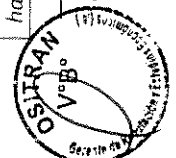
53 Numeración modificada. En el Proyecto de Reglamento figuraba como artículo 57.

<p>no cumpla con los plazos correspondientes. En este contexto, no se condice con la seguridad jurídica el hecho de que la Entidad Prestadora tenga una condición "indefinida o permanente" de investigado.</p> <p>En ese sentido, consideramos que la norma debe incluir lo siguiente:</p> <p><i>"Transcurrido el periodo excepcional de 30 días hábiles para que la Jefatura de Contratos correspondiente decida las acciones a adoptar con relación a la Entidad Prestadora investigada, se procederá al archivo automático del procedimiento de investigación".</i></p> <p>Asimismo, consideramos necesario que habiéndose iniciado un proceso de investigación solicitándole a la Entidad Prestadora presentar sus descargos sobre el o los hechos denunciados, si el Regulador decidiera luego de la evaluación correspondiente, archivar la denuncia, esta decisión no solo debe ser notificada al denunciante sino también a la Entidad Prestadora.</p>	<p>Título IV/ Capítulo II, SubCapítulo II: Procedimiento de denuncia</p> <p>128. Lima Airport Partners S.A.</p> <p>No se acoge comentario</p> <p>Ver respuestas a Comentarios N° 11 y 12.</p>
<p>Sobre el procedimiento de denuncia, manifestó lo siguiente: <i>"si la idea de evitar denuncias maliciosas se está contemplando pidiendo los requisitos que están en el artículo, consideramos que la definición de denuncia debería de ser más precisa y no simplemente hacer alusión a "toda comunicación formulada", debería hacerse una precisión como toda comunicación formulada y sustentada para evitar que se presenten simplemente alegaciones por más identificación de la persona denunciante que se pueda hacer."</i></p>	<p>Artículo 52.- Legitimidad para presentar Denuncias</p> <p>129. Autopista del Norte S.A.C.º</p> <p>No se acoge comentario</p> <p>Ver respuestas a Comentarios N° 11 y 12.</p> <p>Asimismo, se precisa que para denunciar no necesariamente debe existir un interés para obrar, como en el caso del tercero legítimamente interesado.</p>
<p>Entienden que no cabe admisibilidad de la denuncia cuando esta verse con aspectos relacionados a la circulación y servicio de transporte de carga y pasajeros por vía férrea.</p>	<p>Artículo 54.- Contenido de la denuncia</p> <p>130. Ferrocarril Transandino S.A.</p> <p>No se acoge comentario</p> <p>Ver respuestas a Comentarios N° 11 y 12.</p> <p>Asimismo, cabe mencionar que corresponde al OSITRAN la obligación de realizar las acciones que resulten pertinentes para determinar la verosimilitud de los hechos alegados por el denunciante. Por lo que no se podría rechazar una denuncia sólo por pertenecer a una materia que no es competencia de OSITRAN; sino que el análisis se debe realizar por el</p>



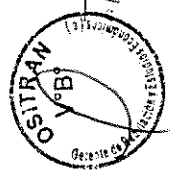
representada por Christian Ubía (Gerente Legal).

<p>OSITRAN conforme a cada caso concreto y en caso de estar fuera del alcance de sus competencias, derivarlo a la autoridad competente.</p>	
Artículo 55.- Requisitos de la denuncia	
<p>131. Terminal Internacional del Sur S.A.</p> <p>Se acoge parcialmente el comentario</p> <p>Ver respuestas a Comentarios N° 11 y 12.</p>	<p>Señalan que falta incorporar el inciso referente al requisito de adjuntar los Medios Probatorios que sustentan la denuncia.</p>
<p>132. Autopista del Norte S.A.C.</p> <p>No se acoge el comentario, respecto al sustento de los costos de la Entidad Prestadora y diversidad de la infraestructura, al respecto ver respuesta a Comentario N° 2.</p> <p>Se acoge parcialmente el comentario, respecto a la presentación de medios probatorios en las denuncias (ver respuestas a Comentarios N° 11 y 12).</p>	<p>Al respecto, el representante de la Entidad Prestadora, manifestó lo siguiente: "un punto importante es que deberían presentarse medios probatorios como requisito que deberían ser exigibles para poder establecerse un filtro para que la denuncia sea correctamente efectuada a fin de que el regulador no tenga un sobre carga y la Entidad Prestadora no se vea afectada."</p> <p>Adicionalmente añadió lo siguiente: "En la exposición de motivos no se encuentra el sustento del costos que debería asumir la Entidad Prestadora y tampoco se considera la diversidad de la infraestructura y de los servicios."</p>
Artículo 57.- Procedimientos y plazos	
<p>133. Ferrocarril Transandino S.A.</p> <p>Se acoge el comentario</p> <p>En atención al comentario presentado, se procede a realizar la siguiente precisión:</p> <p>"Artículo 53^o.- Procedimientos y Plazos</p> <p>(...)</p> <p>La Jefatura de Contratos contará con un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles para tramitar la denuncia y decidir las acciones a adoptar, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>(...)</p> <p>b. En los casos en los que corresponda solicitar a la Entidad Prestadora sus descargos, ésta contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para presentarlos ante la Jefatura de Contratos correspondiente. Este plazo podrá ser ampliado a solicitud de la Entidad Prestadora, justificando las razones que acreditan dicho pedido. El plazo adicional a ser otorgado será definido por la Jefatura de Contratos, según corresponda."</p> <p>(...)</p>	<p>Indican lo siguiente: "El artículo 57 establece que la EP solo contará con 15 días hábiles para presentar sus descargos sin establecer la posibilidad de ampliar el mismo mediante la solicitud de una prórroga, considerando que no se exige la presentación de pruebas que permitan tener certeza y que no se tiene un límite de antigüedad de los hechos de las denuncias."</p>
<p>134. Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial- CORPAC</p> <p>Se acoge el comentario</p> <p>En atención al comentario presentado, y con la finalidad de brindar seguridad a las Entidades Prestadoras no solo respecto del inicio de un procedimiento administrativo sancionador sino</p>	<p>Indicaron lo siguiente: "Estamos verificando, que es algo que en la actualidad se lleva, cuando hay este análisis que lleva la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para analizar la</p>



ibid.

<p>verosimilitud, si la denuncia es maliciosa o si corresponde iniciar un PAS. En el caso que se archive la denuncia al único al que se le comunica ese resultado es al denunciante ¿Cabría la posibilidad de que se le participe de ello a la Entidad Prestadora? por que la Entidad Prestadora se queda en la incertidumbre si es que se inicia efectivamente o no el PAS.”</p>	<p>también de su culminación, se introduce en el artículo bajo comentario la siguiente precisión:</p> <p>"Artículo 53°.- Procedimientos y Plazos (...) En el caso se considere que la denuncia debe ser rechazada, la Jefatura de Contratos correspondiente deberá comunicar de manera motivada dicha decisión a la Gerencia de Atención al Usuario a fin que ésta ponga en conocimiento del denunciante y de la Entidad Prestadora correspondiente la decisión adoptada."</p>
<p align="center">Disposiciones Finales: Segunda: Plazo de implementación No se acoge comentario</p> <p>135- APM Terminales Callao S.A. y Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional- AFIN</p> <p>Señalan que se debe indicar claramente las disposiciones que deberá adecuar cada Entidad Prestadora.</p>	



ibid.

