

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

Presidencia del Consejo Directivo

Firmado por:
ZAMBRANO
COPELLO Rosa
Verónica FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/03/2025
17:47:32 -0500**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA****N° 0040-2025-PD-OSITRAN**

Lima, 27 de marzo de 2025

VISTOS:

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

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias, se crea el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositrán, como organismo público encargado de normar, regular, supervisar, fiscalizar y resolver controversias respecto de los mercados relativos a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público; con la misión de regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores, establece que estos organismos ejercen, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

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

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

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, en el cual se establecen las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y solución de los reclamos y controversias presentados ante inconvenientes generados en el marco de la explotación de los servicios derivados de las infraestructuras de transporte de uso público;

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

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan
Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/03/2025 13:49:06 -0500Visado por: CHOCANO PORTILLO Javier
Eugenio Manuel Jose FAU 20420248645
soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/03/2025 13:12:25 -0500Visado por: ARRESCURRENAGA
SANTISTEBAN Angela FAU 20420248645
soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/03/2025 12:58:30 -0500

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

Presidencia del Consejo Directivo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SE RESUELVE:

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

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

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

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

“Artículo 29.- Notificaciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

“Artículo 34.- Procedimiento ante la entidad prestadora

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

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

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

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

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

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

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

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

“Artículo 41.- Plazo de resolución de los reclamos

La entidad prestadora resuelve en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN. En los demás casos, los reclamos deben ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo. No obstante, en aquellos reclamos que sean considerados complejos, dicho plazo podrá extenderse mediante decisión motivada hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo.

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

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

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

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

“Artículo 56.- Plazo de resolución de la reconsideración

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

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

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

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

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

(...)

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

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

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

(...)

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

Presidencia del Consejo Directivo

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

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

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

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

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

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

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

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

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

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

Cuarta.- Vigencia

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

Regístrese, comuníquese y publíquese

Firmada por

VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO

Presidente del Consejo Directivo

Presidencia Ejecutiva

Visada por

JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO

Gerente General

Gerencia General

Visada por

JAVIER CHOCANO PORTILLO

Jefe de la Gerencia de Asesoría Jurídica

Gerencia de Asesoría Jurídica



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Visada por

ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN

Gerente de Atención al Usuario

Gerencia de Atención al Usuario

NT: 2025042938

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