Aprueban el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 035-2017-CD-OSITRAN

Lima, 9 de octubre de 2017

VISTOS:

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, establece 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 Nº 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 Nº 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 Nº 012-2015-PCM, mediante Acuerdo Nº 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 Nº 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 Nº 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 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 Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 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

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 Nº 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, y la Ley Nº 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 Nº 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.

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 Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

* Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.

* Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo.

* Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

* Ley Nº 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre.

* Ley Nº 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional.

* Ley Nº 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 Nº 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 Nº 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

* Ley Nº 27261 - Ley de Aeronáutica Civil del Perú.

* Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, que aprueba el Reglamento General del OSITRAN.

* Decreto Supremo Nº 012-2015-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN.

* Decreto Supremo Nº 032-2005-MTC, que aprueba el Reglamento Nacional de Ferrocarriles.

* Decreto Supremo Nº 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 Nº 003-2004-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional.

* Decreto Supremo Nº 050-2001-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil.

* Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAP).

* Resolución de Consejo Directivo Nº 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 Nº 023-2003-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

* Resolución de Consejo Directivo Nº 043-2004-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento General de Tarifas del OSITRAN y sus modificatorias.

* Resolución de Consejo Directivo Nº 024-2011-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento General de Supervisión del OSITRAN.

* Resolución de Consejo Directivo Nº 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 Nº 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:

a.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.

b.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 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.**(*)**

(*) Literal modificado por el Artículo 3 de la Resolución Nº 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 marzo 2025, cuyo texto es el siguiente:

"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"

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 Nº 039-2010-MTC.

Precísese 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 Nº 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 señalizar, 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 señalizar 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 Nº 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 Nº 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 TUAA 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 Foreing 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 Nº 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.

TÍTULO 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 Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Deróguese la Resolución Nº 074-2011-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios - RUTAP y la Resolución Nº 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo - RUIVF.