

Lima, miércoles 1 de febrero de 2012



**REGLAMENTO
DE USUARIOS DE LA
INFRAESTRUCTURA
VIAL, FERROVIARIA Y
DEL SISTEMA ELÉCTRICO
DE TRANSPORTE MASIVO**

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
Nº 004-2012-CD-OSITRAN**

NORMAS LEGALES

SEPARATA ESPECIAL

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
Nº 004-2012-CD-OSITRAN**

Lima 18 de enero de 2012

VISTOS:

El Informe Nº 039-11-RRII- OSITRAN de fecha 21 de diciembre de 2011, el Proyecto del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, así como su Exposición de Motivos; y.

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúen las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los Contratos de Concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, garantizando la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley antes citada establece que es potestad exclusiva del OSITRAN 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 dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores 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, el artículo 2 del Reglamento de la Ley Nº 27332, aprobado por Decreto Supremo Nº 042-2005-PCM, prescribe que la función normativa general de los Organismos Reguladores es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo respectivo;

Que, el artículo 22 del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por el Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM y modificado por los Decretos Supremos Nº 057-2006-PCM y 046-2007-PCM, señala que la función normativa permite al OSITRAN dictar de manera exclusiva, 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;

Que, el artículo 24 de la norma precedente precisa que en ejercicio de la función normativa pueden dictarse disposiciones de carácter general sobre requisitos de obligatoriedad de provisión y suministro de información a los usuarios; así como los que sean necesarios de acuerdo a las funciones encargadas al OSITRAN según el presente Reglamento y demás normas pertinentes;

Que, el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, aprobada por la Ley Nº 29158, señala que los Organismos Reguladores defienden el interés de los Usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley;

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los

consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, velando además, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, por su parte, el artículo 63 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que la protección al usuario de los servicios públicos bajo la competencia de los Organismos Reguladores a que hace referencia la Ley Nº 27332, se rige por las disposiciones de dicho código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador;

Que, el artículo 26 del Reglamento General de OSITRAN establece que constituye requisito para la aprobación de normas de alcance general que el proyecto normativo sea publicado en el Diario Oficial "El Peruano" o en algún otro medio que garantice su debida difusión, con el fin que los interesados puedan hacer uso de su derecho a formular comentarios y sugerencias, y así también, la realización de una audiencia pública en la que se reciban los comentarios verbales de los participantes;

Que para el ejercicio de la función normativa del OSITRAN debe observarse el "*Reglamento que establece disposiciones relativas a la Publicidad, Publicación de Proyectos Normativos y Difusión de Normas Legales de Carácter General*", aprobado mediante Decreto Supremo Nº 001-2009-JUS;

Que, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución Nº 044-2011-CD-OSITRAN, con fecha 19 de octubre de 2011, se publicó el Proyecto del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, concediendo un plazo de quince (15) días calendarios para que las Entidades Prestadoras y demás legítimos interesados; formulen sus observaciones y comentarios al referido Proyecto;

Que, con fecha 03 de noviembre de 2011 se realizó la Audiencia Pública con la participación de los interesados;

Que, habiendo transcurrido en exceso el citado plazo, y luego de haber evaluado las observaciones y comentarios presentados por los interesados; el Consejo Directivo de conformidad con lo establecido en el literal a), del artículo 12 de la Ley Nº 26917, con el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 27332 y con el artículo Nº 22 del REGO;

Que, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Nº 406 de fecha 18 de enero de 2012;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, que forma parte integrante de la presente Resolución y que entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Artículo Segundo.- Autorizar al Presidente del Consejo Directivo de OSITRAN a publicar la presente Resolución.

Artículo Tercero.- Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales difunda en la página web del OSITRAN, el contenido Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo su exposición de motivos y la matriz de análisis de los comentarios presentados por los legítimos interesados durante el periodo de consulta.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

PROYECTO DE REGLAMENTO DEL USUARIO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL, FERROVIARIA Y DEL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSPORTE MASIVO

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

De conformidad con lo previsto en el artículo 32º de la Ley Nº 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y el artículo 22º del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo 044-2006-PCM, el presente Reglamento tiene como objeto desarrollar los derechos y obligaciones de los USUARIOS, que hacen uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP de la Red Vial y de la Red Ferroviaria bajo competencia del Regulador, incluyendo las que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo que se encuentran bajo el ámbito de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN), así como de las Entidades Prestadoras.

Artículo 2.- Alcance y exclusiones

El presente Reglamento será aplicable en cada uno de los servicios brindados por las entidades prestadoras en la ITUP vial y ferroviaria, así como en el servicio público de transporte ferroviario de pasajeros prestado a través del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo que han sido, o sean, otorgados en concesión y que se encuentran bajo la competencia del OSITRAN.

Asimismo, será de obligatoria observancia para la Entidad Prestadora y los Usuarios de los servicios derivados de la explotación de la infraestructura vial y ferroviaria, así como del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo. Para el caso específico de los tramos viales y ferroviarios, con excepción del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, transporte de carga y pasajeros y el tránsito terrestre (circulación), que de conformidad con la Ley Nº 27181 y la Ley Nº 29380 se encuentran bajo la competencia de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía (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 Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

No se aplica a las relaciones entre usuarios intermedios o entre éstos y los usuarios finales, las cuales se regulan por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, según corresponda.

Tampoco es aplicable a las relaciones de acceso a la ITUP vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, las cuales se regularán por el Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN, el Reglamento de Acceso de la respectiva Entidad Prestadora, así como por los Contratos o Mandatos de Acceso correspondientes.

Artículo 3.- Definiciones

A lo largo del presente Reglamento se reglamentan los principales derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios derivados de la explotación de la infraestructura vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo. Por lo tanto, las disposiciones se refieren expresamente a uno, dos o a los tres tipos de servicios de manera explícita; sin que sea válido extender, por interpretación, los alcances de lo prescrito para la infraestructura ferroviaria al Sistema Eléctrico de Transporte Masivo. Sin perjuicio de ello, se deberán tener en consideración las siguientes definiciones:

a) **Consejo de Usuarios.-** Son órganos consultivos adscritos a la Presidencia o la Gerencia General del OSITRAN, creados para fomentar la participación de los agentes interesados en las actividades de supervisión y regulación de la ITUP, que se constituyen

en órganos representativos de los usuarios, de conformidad al Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores.

b) **Denuncia:** Toda comunicación formulada, en ejercicio del derecho de participación ciudadana, en razón a la ocurrencia de hechos relacionados referidos al incumplimiento de obligaciones fiscalizables por el OSITRAN.

c) **Entidad Prestadora.-** Empresa Concesionaria o Empresa Pública que tiene la titularidad legal para realizar actividades de explotación de la ITUP vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo..

Para efectos del ejercicio de las funciones de supervisión de OSITRAN, se considerará también como Entidad Prestadora a aquella que realiza actividades de explotación total o parcial de Infraestructura de transporte de uso público, en calidad de Operador Principal.

d) **Infraestructura vial.-** Es la vía y todos sus soportes que conforman la estructura de las carreteras y caminos.

e) **Infraestructura ferroviaria.-** Comprende la vía férrea principal, desvíos, el área comprendida en la zona del ferrocarril, los terraplenes, puentes, túneles, y demás bienes afectados al servicio, así como las instalaciones complementarias que comprenden patios, talleres, estaciones y puntos de conexión intermodal.

f) **Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.-** Es el elemento en el que se realiza el servicio público de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.

g) **Usuario.-** Son los usuarios intermedios o finales de la ITUP vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.

h) **Usuario del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.-** Es la persona natural que utiliza el servicio público de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

i) **Usuario final.-** Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o usuario intermedio. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la ITUP, que para el presente caso incluye a la vial, ferroviaria y al Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.

j) **Usuario intermedio.-** Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad. Para el caso del presente reglamento, está referida a la utilización de ITUP vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.

En anexo se incorporan definiciones adicionales para la debida interpretación del presente reglamento.

Artículo 4.- Marco Normativo aplicable

En caso de duda respecto a la interpretación y alcance de lo dispuesto en el presente Reglamento se deberá recurrir a los Contratos de Concesión, anexos, documentos que lo integran, adendas e interpretaciones, así como a las siguientes normas:

a) Constitución Política del Perú.

b) La Ley 26917, Ley de Supervisión de la inversión privada en infraestructura del transporte de uso público

y promoción de los servicios de transporte aéreo, así como el Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM.

- c) La Ley N° 29754, Ley que dispone que el OSITRAN es la entidad competente para ejercer la supervisión de los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del sistema eléctrico de transporte masivo de Lima y Callao.
- d) La Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre y sus modificatorias.
- e) El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571
- f) La Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
- g) La Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM.
- h) Ley N° 28735, 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.
- i) El Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- j) El Reglamento de Tarifas del OSITRAN.
- k) El Reglamento General de Supervisión del OSITRAN.
- l) El Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.
- m) El Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de OSITRAN.
- n) Estatuto Electoral de los Consejos de Usuarios.
- o) El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, así como el de las entidades prestadoras.
- p) El Reglamento Nacional de Ferrocarriles.
- q) El Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional.

Artículo 5.- Principios que regulan la relación de la Entidad Prestadora con el Usuario de la infraestructura.

En adición a los principios contenidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley del Procedimiento Administrativo General y los respectivos contratos de concesión, la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación de la ITUP vial, ferroviaria y del servicio de transporte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo está regida por los siguientes principios:

- a) **Transparencia.-** El Usuario debe tener pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios prestados a través de la ITUP que resulte imprescindible para el adecuado uso de la ITUP, presentar sus reclamos y formular las denuncias que considere pertinentes.
- b) **Equidad.-** El uso de la ITUP por parte del Usuario debe ser realizado de acuerdo con lo previsto en el contrato de concesión, las disposiciones del OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia.
- c) **Buena fe.-** Tanto la Entidad Prestadora como el Usuario guían toda su interrelación por la confianza y la lealtad mutua, entendiéndose que ésta es el pilar que sustenta la prestación del servicio.

- d) **No Discriminación.-** Los Usuarios no deberán recibir, injustificadamente, un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva injustificada, frente a otros

Artículo 6.- Accesibilidad.-

De conformidad con lo previsto en la Ley N° 28735, en las estaciones ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, así como en toda oficina en la que se atienda reclamos y denuncias de los usuarios de las ITUP vial y ferroviaria, se deberán adoptar las siguientes medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad:

- 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, de ser el caso.
- c) Adaptar los servicios higiénicos para su fácil uso por usuarios con discapacidad.
- d) Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.
- e) Implementar un ascensor, así como el mobiliario especial que resulte necesario en las estaciones.
- f) Adecuar o supervisar que las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las estaciones, para que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.
- g) Cumplir con las normas técnicas de edificación a que se refiere el artículo 1° de la Ley N° 27920.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será sancionado de conformidad con las normas del Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

TÍTULO II

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

**Capítulo I
Derechos del Usuario**

Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

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

a) A la Información

El Usuario debe recibir información necesaria o adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras prestan a fin de poder utilizarlos integralmente, esto en concordancia con los artículos 18, 19 y 20 del presente Reglamento. Igualmente tienen derecho a conocer, con la debida anticipación, sobre cualquier circunstancia que altere los servicios. El régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones deberán ser puestos en conocimiento de los Usuarios con la difusión suficiente y de manera previa a su aplicación conforme lo determine el OSITRAN.

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 de conformidad con lo previsto en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

b) A presentar Reclamos

Los Usuarios pueden expresar los reclamos, que consideren pertinentes, en lo relativo al cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales de las Entidades Prestadoras, siempre que tengan legítimo interés.



Los reclamos, para ser considerados como tales, deberán ser interpuestos, en la forma y los plazos fijados por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, los reglamentos de las Entidades Prestadoras y de acuerdo a los mecanismos establecidos por la normativa derivada de cada contrato de concesión, tales como el uso del Libro de Reclamos, 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 dichas normas.

c) A presentar sugerencias

Los Usuarios pueden presentar sugerencias al OSITRAN o a las Entidades Prestadoras en pro de mejoras en los servicios que estas prestan, las mismas que no tienen carácter vinculante.

Las sugerencias deberán ser presentadas ante la Entidad Prestadora a través de formatos pre establecidos por esta, la Mesa de Partes, una línea telefónica, su página web o correo electrónico. Asimismo, podrán ser canalizadas a través del OSITRAN por su Mesa de Partes, la línea telefónica, la página web o correo electrónico.

d) A presentar Denuncias

Los Usuarios pueden comunicar cualquier hecho relacionado con la actividad de explotación de la infraestructura vial y ferroviaria o del servicio público de transporte en el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo; que consideren se constituye en incumplimiento de obligaciones contractuales o legales que sean fiscalizables por el OSITRAN, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.

e) A la Atención adecuada

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

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.

g) Al derecho a recibir comprobante de pago

Como constancia del pago por el servicio que brindan las Entidades Prestadoras, el usuario tiene derecho a recibir un comprobante de pago en el que conste el monto abonado y la fecha de pago

h) A la no discriminación

Los usuarios finales de los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación de la ITUP vial, ferroviaria y del servicio de transporte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo que se encuentren bajo el ámbito de tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor, tienen el derecho a ser tratados de la misma manera ante situaciones similares, estando prohibida la discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. En este caso debe respetarse lo establecido en el artículo 38 del referido Código.

Los usuarios intermedios de los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación de la ITUP vial y ferroviaria no deberán recibir un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva e injustificada frente a otros.

i) Al Derecho a participar y a ser elegido como Miembro del Consejo de Usuarios

Los Usuarios de de los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación de la ITUP vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, podrán participar en el OSITRAN a través de los Consejos de Usuarios, de conformidad con las normas legales vigentes sobre la materia, siempre que acrediten representatividad de un gremio o una asociación de Usuarios y/o Consumidores y de acuerdo a los requisitos exigidos en el Estatuto Electoral de los Consejos de Usuarios.

j) Al Derecho a la reparación de daños.

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

En los procedimientos de reclamos sólo se establecerá la responsabilidad por los daños y la reparación de éstos se determine de común acuerdo entre la Entidad Prestadora y el usuario afectado o, en su defecto, por decisión judicial o arbitral.

k) A la Seguridad

Consiste en recibir los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación en de la ITUP vial y ferroviaria, así como el servicio de transporte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, en condiciones de seguridad, las que deberán ser provistas por la Entidad Prestadora de acuerdo a lo establecido por el respectivo contrato de concesión.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los usuarios de los servicios viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar por parte de la Entidad Prestadora del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones de seguridad en la ITUP vial, ferroviaria y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.

La seguridad está relacionada con el mantenimiento en buenas condiciones de la infraestructura ferroviaria, la calzada, del estado de señalización horizontal y vertical y de los elementos de encarrilamiento y defensa, así como de las estaciones del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, de acuerdo con el contrato de concesión y la normativa vigente.

Los servicios prestados por la Entidad Prestadora del tramo vial o ferroviario o del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

l) Al libre uso de la ITUP

Es el Derecho a la utilización adecuada del tramo vial, ferroviario, bienes y servicios comprendidos en la Concesión, así como del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que ésta cumpla con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de la ITUP, incluyendo las previstas en los respectivos contratos o mandatos de acceso, de tratarse de Usuarios intermedios; y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, Precio o Cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

La vulneración de estos derechos será sancionada de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

Artículo 8.- 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 este reglamento, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) **Ordenamiento sistemático.**- Por el cual, ante cualquier duda de interpretación respecto a lo dispuesto por este Reglamento, se deberá realizar un análisis sistemático que incorpore al contrato de concesión y a todas las normas enunciadas en el artículo 4.
- b) **Pro usuario.**- Si no obstante la aplicación del criterio precedente persistiera la duda y se trate de una relación entre la Entidad Prestadora y algún usuario final que esté bajo el ámbito de tutela Código de Protección y Defensa del Consumidor, deberá estarse a lo más favorable a éste.
- 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 redactados 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 la ITUP vial, ferroviaria o del servicio público de transporte masivo de pasajeros del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo; se interpretan, en caso de duda, en favor de éstos últimos.

Capítulo II Obligaciones del Usuario

Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario

a) **Pago por el uso de la infraestructura vial o ferroviaria; o, del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo**

Abonar la tarifa, peaje o precio establecidos por cada uno de los servicios que le brinda las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que establezca el tarifario vigente correspondiente.

b) **Conducta debida**

- Utilizar la ITUP vial, ferroviaria y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones, plazos y reglas en general establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente, siempre y cuando estas hayan sido debidamente informadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20.
- El Usuario asumirá la responsabilidad en caso no observe las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora que hayan sido debidamente difundidas.

c) **Conservación de la ITUP.-**

En todos los casos, los Usuarios deberán actuar con cuidado y previsión, evitando causar daños a las instalaciones.

En el caso del de la infraestructura vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, los Usuarios deberán abstenerse de maltratar la infraestructura o cometer actos de vandalismo que afecten la integridad física o estética del mismo, o ponga en peligro la salud, seguridad y tranquilidad de los demás usuarios. Asimismo, deberán respetar las disposiciones que establezca la Entidad Prestadora para el uso del servicio siempre que hayan sido adecuadamente informadas y no estén en contra del Contrato de Concesión y las normas vigentes, incluido este reglamento.

Capítulo III Derechos de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios

Artículo 10.- Derecho a la contraprestación

Las entidades prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios derivados de la explotación de la ITUP vial, ferroviaria y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo:

- a) De acuerdo a los respectivos contratos de concesión;
- b) Los cargos y tarifas fijadas por el OSITRAN y, en el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, por el MTC; y,
- c) Los precios determinados libremente por las propias entidades prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia.

Artículo 11.- Derecho a ser resarcido

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los usuarios. Este debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o sometiéndose a un arbitraje o ante el Poder Judicial.

Capítulo IV Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios

Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de la Entidad Prestadora vial/ferroviaria o del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo:

- a) Velar por la seguridad de los usuarios, construyendo las obras y prestando el servicio conforme con las condiciones exigidas por el contrato de concesión y las normas técnicas aplicables.
- b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.
- c) Tramitar y resolver los reclamos de los usuarios conforme a la normatividad vigente y dentro de los plazos establecidos.
- d) En la medida que el Contrato de Concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente.
- e) Proveer a los usuarios de información sobre sus derechos y obligaciones, así como de los servicios disponibles, a fin que puedan ser usados integralmente.
- f) Proveer a sus usuarios de información sobre las tarifas y precios aplicables por los servicios que presta. Igualmente, cuando de conformidad con el Contrato de Concesión, el usuario sea el que tiene que realizar los trámites ante la aseguradora, se deberá informar también respecto de la cobertura de los seguros y las condiciones para hacerlos efectivos. Todo ello se deberá realizar a través de los medios contemplados en el artículo 19 del presente Reglamento.
- g) Proveer a los usuarios de información sobre la manera de presentar sus reclamos y denuncias, incluyendo las materias sobre los que éstos pueden versar, los plazos para interponerlos, las instancias de resolución y las entidades que resuelven.
- h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente.
- i) Mantener actualizada una página web que contenga como mínimo, la información a que se refiere el artículo 20.
- j) Habilitar una línea telefónica para la atención de los Usuarios. En el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.
- k) En concordancia con los respectivos Contratos de Concesión Las Entidades Prestadoras no podrán



negar la entrada o los servicios a los Usuarios excepto por consideraciones de tipo operativo, por causa justificada en caso fortuito o fuerza mayor, cuando no cuenten con las autorizaciones legales pertinentes, no reúnan los requisitos mínimos de seguridad, pongan en peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP, o puedan provocar daños ecológicos, no cuenten con contratos de acceso vigentes, pólizas de seguros y/o cartas de garantía vigentes. En general, se debe garantizar la transitabilidad de la vía. Lo señalado será aplicable a la entidad prestadora del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo en lo que le corresponda.

- l) Contar con un sistema de alumbrado general adecuado y vigilancia permanente de la ITUP, de conformidad con lo establecido en los respectivos contratos de concesión y la normativa vigente.
- m) Salvo las excepciones establecidas en los Contratos de Concesión y/o en la legislación vigente, las Entidades deberán comenzar y concluir las construcciones y obras que afecten el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo en los plazos que hagan públicos al inicio de las mismas o, en su defecto, en los que señalen los respectivos contratos de concesión. Asimismo, deberán informar no sólo la fecha de inicio, sino también de conclusión de las obras que afecten significativamente el uso de la ITUP. Esta información podrá ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resultara necesario.
- n) Cada vez que las Entidades Prestadoras realicen un cobro deberán entregar al usuario un comprobante de pago válido en el que conste el monto abonado y el concepto, de acuerdo con la normativa vigente.
- o) Las Entidades Prestadoras de ITUP vial deberán mantener Módulos u Oficinas de Atención al Usuario de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 del presente Reglamento.
- p) Recibir los reclamos y recursos que le sean presentados por los usuarios, sin poder negarse a recibirlos.
- q) Mantener permanentemente en buen estado las señales en la vía y en las estaciones, de acuerdo a lo exigido por el Contrato de Concesión respectivo y la normativa vigente.
- r) Mantener a su personal en los módulos de atención al usuario en casetas de peaje o en estaciones ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, debidamente capacitados respecto a la información mínima considerada en esta norma, que deben poner a disposición de los usuarios.
- s) Recibir los reclamos y recursos que le sean presentados por los usuarios, sin poder negarse a recibirlos.
- t) Mantener los estándares o niveles de servicio indicados en los respectivos contratos de concesión.

El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

Artículo 13.- Obligaciones específicas de la entidad prestadora del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.

La entidad prestadora del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo deberá brindar los servicios con los niveles de calidad, especificaciones y características contemplados en el anexo 7 del respectivo contrato de concesión.

TÍTULO III

DE LOS SERVICIOS AL USUARIO

**Capítulo I
Disposiciones Generales**

Artículo 14.- Las entidades prestadoras deberán consignar en sus tarifarios las tarifas y los precios de los servicios

que brindan al explotar la ITUP y que forman parte de la cadena logística del transporte de pasajeros o carga en una relación origen – destino, según corresponda; así como las condiciones que regirán dicha prestación .

Artículo 15.- Como regla general, el cobro de las tarifas y precios vigentes debe ser consecuencia de la prestación y uso efectivo del servicio respectivo. La entidad prestadora tiene la carga de la prueba del uso efectivo de los servicios que realice el usuario.

En el caso de servicios que no se cobren por prestación efectiva sino por puesta a disposición. La entidad prestadora tiene la carga de la prueba sobre dicha puesta a disposición.

Si el servicio solicitado por el usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, éste asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que sea un usuario intermedio y haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos a los usuarios, de conformidad con el artículo 20, por la Entidad Prestadora.

Artículo 16.- Señalización mínima que debe existir

Tanto en la infraestructura vial como en la ferroviaria y en la del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con todas las obligaciones de señalización establecidas en los respectivos Contratos de Concesión y en las normas legales vigentes, emitidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así como con cualquier otra que sea considerada como necesaria por la normatividad del OSITRAN.

Para el caso específico de las ITUP ferroviarias se deberá observar además lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Ferrocarriles aprobado mediante Decreto Supremo Nº 032-2005-MTC y para el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, 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 la Ley Orgánica de Municipalidades en su artículo 81 inc. 2.2 y 3.1, TUO del Reglamento Nacional de Transito en su artículo 6º aprobado por Decreto Supremo 016-2009-MTC y el Reglamento Nacional de Ferrocarriles en su artículo 26, la señalización y los sistemas de seguridad en los pasos a nivel y cruces ferroviarios son competencia de las municipalidades.

Artículo 17.- Señalización en casos de obras, interrupciones o desastres en las ITUP viales.

En el caso de obras en la ITUP vial, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalar, en forma previa y concurrente a la obra, los desvíos que resulten necesarios para poder seguir utilizando la vía.

En caso de interrupciones no previstas, por caso accidentes de tránsito o de desastres naturales, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalar los desvíos que se habiliten tan pronto como las circunstancias de la urgencia lo permitan.

Artículo 18.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras

En armonía con lo establecido en el artículo 12, las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los usuarios respecto a:

- a) Los servicios que se brindan, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que el usuario pueda percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- b) El alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- c) Las tarifas que deben ser abonadas por el uso de los servicios así como las condiciones y reglas que rigen la prestación de los servicios.
- d) 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.

- e) El procedimiento para la presentación de denuncias ante el OSITRAN.
- f) El procedimiento para la presentación de sugerencias.
- g) Las permanentes o eventuales restricciones de uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP vial, ferroviaria y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.
- h) El número telefónico de la línea de atención al usuario, así como la dirección de su página web.

Artículo 19.- Medios o formas de brindar la información

En adición a los Módulos de Atención al Usuario, la información a la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios viales y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, podrá ser difundida utilizando los siguientes medios:

- a) **Información exhibida al usuario**, tanto para los usuarios intermedios como para los finales mediante afiches o carteles que permitan informarse adecuadamente. En los casos en que se trate de usuarios intermedios, la Entidad Prestadora deberá contemplar esta previsión en los contratos que suscriba.
- b) **Información por cartillas o trípticos**, que puedan estar a disposición de los usuarios.
- c) **Información a través de la prensa escrita, radial o televisiva**, incluyendo el diario oficial El Peruano.
- d) **Información a través de la página web** de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el siguiente artículo.
- e) **Información personal**, para lo cual el trabajador de la Entidad Prestadora debe estar debidamente capacitado.
- f) **Información a través de una línea telefónica**, por medio de la cual el usuario pueda presentar sus reclamos, sugerencias y consultas, incluyendo información respecto al número de expediente asignado a su trámite y su estado.

El OSITRAN determinará ex post la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio. Los medios establecidos en los incisos a), d) y e) siempre son obligatorios.

Artículo 20.- 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) La recogida por el artículo 19 del presente Reglamento.
- b) El presente Reglamento en su totalidad.
- c) La ubicación de sus oficinas administrativas y del o de los Módulos de Atención al Usuario.
- d) Información del monto de sus tarifas y precios a ser cobrados a los usuarios por los servicios prestados en la ITUP vial y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, según sea el caso.
- e) El Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN y su propio Reglamento de Acceso.
- f) El Reglamento de Reclamos y Solución de controversias del OSITRAN y el de la Entidad Prestadora, así como toda la información que esas normas prescriben.

- g) Un link permanente a la página web del OSITRAN El número telefónico para la atención de reclamos, sugerencias y consultas.

Artículo 21.- De los Módulos de Orientación al Usuario

Las Entidades Prestadoras que brindan servicios derivados de la explotación de la ITUP vial deberán mantener Módulos u Oficinas de Orientación al Usuario en las estaciones de peaje, las cuales estarán destinadas a ofrecer orientación, recibir reclamos y sugerencias de los usuarios que se encuentran bajo la protección del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, de considerarlo necesario y con la misma finalidad, OSITRAN a través del órgano encargado de la función supervisora podrá exigir a estas Entidades Prestadoras la instalación de Módulos u Oficinas de Orientación al usuario en algunas o todas las capitales de provincia por la que atravesare la vía concesionada.

En el caso del servicio del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, de conformidad con el contrato de concesión, la Entidad Prestadora deberá contar con una oficina de atención al usuario y con módulos en las estaciones de mayor demanda, según lo determine el OSITRAN.

En estas oficinas se deberá brindar toda la información que exige el Contrato de Concesión y la normatividad vigente, incluyendo el presente Reglamento.

Capítulo II Servicios obligatorios en las ITUP

Artículo 22.- Servicios obligatorios en infraestructura vial

Las Entidades Prestadoras que explotan infraestructura vial y cuyos contratos de concesión sean suscritos con posterioridad a la vigencia del presente reglamento, sin perjuicio de lo dispuesto en dichos contratos y en las normas aplicables, deberán poner a disposición de los usuarios como mínimo los siguientes servicios:

- a) Equipo de Auxilio Mecánico.
- b) Ambulancia y equipo de emergencia.
- c) Sistema de comunicación de emergencia.
- d) Servicios higiénicos.
- e) Servicio de remolque para distancias mayores.

Los servicios obligatorios de las concesiones viales anteriores a la entrada en vigencia de este reglamento serán los exigibles en los respectivos contratos y las normas aplicables.

Artículo 23.- Servicios obligatorios en infraestructura ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo

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 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 de pasajes o máquina de autoservicio de venta de pasajes.

Artículo 24.- Otros beneficios

Las Entidades Prestadoras podrán desarrollar Proyectos de responsabilidad social que importen un beneficio al usuario genéricamente considerado.



**Capítulo III
De la suspensión de los servicios**

Artículo 25.- Causas de suspensión de servicios

Los servicios que prestan 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.
- d) Morosidad por falta de pago, de conformidad con los contratos de acceso, el tarifario vigente y la política comercial comunicada al OSITRAN.
- e) Aquellos contemplados en los respectivos contratos de concesión.

Artículo 26.- Información al Usuario respecto a la suspensión de servicios

En caso sea necesario suspender uno o más servicios las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho a los Usuarios, utilizando los canales considerados en el artículo 20 del presente Reglamento.

Artículo 27.- Plazos para anunciar la suspensión de los servicios

Sin perjuicio de los avisos que, de acuerdo al marco legal vigente, se deban presentar a las autoridades pertinentes; 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 través de avisos en diarios, 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 dos 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: Una primera, una semana antes del inicio de las obras. La segunda deberá efectuarse 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 por todos los medios de información previstos en el artículo 20 del presente reglamento.

Artículo 28.- Garantía de transitabilidad mínima en Infraestructura vial

En todos los casos de suspensión de servicios, la Entidad Prestadora debe garantizar un mínimo de transitabilidad, lo cual implica que siempre pueda hacerse uso de la vía. Si se presentase una situación de caso fortuito o fuerza mayor, ello deberá realizarse en el plazo más breve posible, atendiendo a las condiciones particulares de cada caso y lo previsto en cada contrato de concesión.

TÍTULO IV

DEL PROCEDIMIENTO DE COBRO POR LOS SERVICIOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS

**Capítulo I
De la Facturación y Pago**

Artículo 29.- Pago del Peaje en el caso de la ITUP vial.

De conformidad con los contratos de concesión, las Entidades Prestadoras de infraestructura vial deberán contar permanentemente, es decir, 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.

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 del Contrato de Concesión.

En caso de que la capacidad de operación de una barrera de peaje sea superada por la demanda, se liberará el paso hasta que la operación pueda realizarse con ajuste a los tiempos máximos de espera en cola estipulada en el respectivo contrato de concesión.

Artículo 30.- Pago del Cargo por Derecho de Vía en el caso de la ITUP ferroviaria.

Las Entidades Prestadoras de la infraestructura ferroviaria tendrán derecho a recibir un pago por Derecho de vía respecto del Usuario Intermedio, de conformidad con las condiciones expresadas en los respectivos contratos de Concesión y contratos de acceso.

Artículo 32.- Pago de la Tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.

La Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, tiene derecho de percibir una tarifa por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo contrato de concesión y el artículo 1.2 de la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada y revisada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN.

Artículo 32.- 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 Derecho de Vía ferroviaria, se deberá seguir el procedimiento de controversia previsto en el Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN o norma que lo sustituya.

Artículo 33.- Medios de pago por el uso de la ITUP vial.

El usuario debe abonar la tarifa correspondiente en moneda de curso legal, cada vez que traspone una barrera de peaje. Las Entidades Prestadoras podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito.

Artículo 34.- Medios de pago por el uso de la ITUP ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.

El pago por el uso de la infraestructura ferroviaria, deberá ser efectuado en el momento y en las condiciones establecidas en los respectivos contratos de concesión y los tarifarios vigentes.

El concesionario del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo podrá prever que para la compra de la Tarjeta Inteligente para el uso del mismo, el pago se realice no sólo en efectivo, sino también a través de tarjetas de crédito o débito.

En el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo el cobro podrá realizarse también por medio de máquinas expendedoras.

Artículo 35.- Usuarios exentos de pago

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 convoys;
- d) Vehículos de la Cruz Roja Peruana que realicen actividades con fines humanitarios; y,
- e) Otros establecidos en el ordenamiento legal 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, la Entidad Prestadora deberá observar las tarifas sociales establecidas en el respectivo Contrato de Concesión.

Capítulo II **Servicios no obligatorios**

Artículo 36.- Cobro de servicios no obligatorios

De la misma manera que lo prevé el artículo 32, 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 los mecanismos comunes de cobro de deudas.

Asimismo, los Usuarios tienen expedito su derecho a presentar reclamos por los cobros de estos servicios, siempre que se trate de servicios relacionados con el transporte de pasajeros o el intercambio modal en una relación origen – destino. Si estos servicios son brindados por personas jurídicas o personas naturales distintas o ajenas a la Entidad Prestadora, esta se eximirá de responsabilidad civil y administrativa, siempre y cuando se informe adecuadamente al usuario respecto de cuál es la empresa que brinda el servicio y quién asumirá dicha responsabilidad.

Artículo 37.- Información sobre servicios no obligatorios a disposición de usuarios

Las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de todos los Usuarios, mediante los mecanismos descritos en el artículo 18, toda la información respecto a los servicios supervisados pero no regulados, que brindan y a los que aquellos pueden acceder. La información contendrá como mínimo, la extensión del servicio, las condiciones en las que puede ser contratado, y los precios.

Artículo 38.- Procedimiento de facturación de servicios no obligatorios

Por todo servicio vinculado a la Concesión que preste la Entidad Prestadora, directa o indirectamente, se deberá emitir los comprobantes de pago autorizados por la SUNAT, de acuerdo a las reglas tributarias vigentes.

Artículo 39.- Medios de pago de los servicios no obligatorios

El usuario debe 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 vial y del servicio de transporte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo Eléctrico, podrán habilitar la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito o de débito.

TÍTULO V

DE LOS RECLAMOS, DENUNCIAS Y SANCIONES.

Capítulo I **Procedimientos de Reclamos.**

Artículo 40.- Reclamos de Usuarios Intermedios.

En el caso de las ITUP viales y ferroviarias, los Reclamos de los Usuarios intermedios se sujetan a lo previsto en el Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN y los reglamentos de reclamos de cada Entidad Prestadora.

Artículo 41.- Reclamos de Usuarios Finales.

El procedimiento de reclamo de los Usuarios Finales puede ser de dos tipos:

- a) En caso la relación directa del Usuario Final sea con las Entidades Prestadoras, se aplicarán las mismas reglas que a los reclamos de los usuarios intermedios, previstas en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, según corresponda. En estos casos, el órgano competente de primera instancia será la propia Entidad Prestadora, siendo el OSITRAN instancia de apelación.
- b) En el caso que la relación directa de éste sea con un usuario intermedio, el reclamo será tramitado y resuelto de conformidad con las reglas y las autoridades previstas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, según corresponda

Artículo 42.- Orientación en peajes y estaciones ferroviarias

Las Entidades Prestadoras están obligadas a utilizar la mayor cantidad de elementos informativos en cada una de sus estaciones de peaje o ferroviarias.

En el caso de las estaciones de peaje, la Entidad Prestadora deberá brindar orientación a los Usuarios de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento. En las estaciones ferroviarias, pese a no tener una relación directa con el Usuario final, La Entidad Prestadora está obligada a brindar la misma información y orientación que el presente reglamento prevé para el usuario de los servicios brindados como consecuencia de la explotación de la ITUP vial.

Artículo 43.- Orientación respecto a las materias sobre las que se puede presentar reclamos

Todo trabajador de las Entidades Prestadoras que brindan los servicios derivados de la explotación de infraestructura vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, que atiende al público, debe brindar información verbal sobre las materias respecto de las cuales se pueden presentar reclamos y sobre los derechos y obligaciones de los usuarios o, en todo caso, deberán indicarle cuál es el Módulo u Oficina de Atención al Usuario más cercano al que pueden recurrir.

Artículo 44.- Orientación respecto al procedimiento de reclamos

Toda Entidad Prestadora de Infraestructura Vial y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo mantendrá visible un cartel permanente que especifique detalladamente el procedimiento que debe seguir el usuario en caso dese presentar un reclamo, sea en una estación de peaje o en una estación ferroviaria, debe brindar orientación verbal y mediante la entrega de trípticos o cartillas sobre los procedimientos a seguir para presentar un reclamo.

Las Entidades Prestadoras que administran Infraestructura ferroviaria y que brindan acceso a los usuarios intermedios para que presten el servicio de transporte de pasajeros, deberán asegurarse que estos cumplan con informar adecuadamente a los usuarios finales sobre cuál es la



entidad a la que tienen que recurrir ante cualquier reclamo o denuncia.

Artículo 45.- Libro de reclamos

Es obligación de toda Entidad Prestadora que explota infraestructura vial y brinda el servicio del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de contar con un libro físico de reclamos en cada estación de peaje o ferroviaria. También deberán contar con uno virtual, de fácil acceso en su página web.

Los libros de reclamos deberán ser exhibidos en un lugar visible. De no ser ello posible, se deberá informar a través de un cartel visible durante el proceso de pago del Peaje o de la venta de boletos de la existencia del mismo y la posibilidad de solicitarlo.

También deberán contar con uno virtual, de fácil acceso en su página web. El libro virtual deberá ser de acceso público y deberá contener, en tiempo real, todos los reclamos presentados por esa vía, así como la solución que se le dio a cada uno de ellos.

En el libro virtual se deberá, asimismo, consignar los reclamos y las soluciones dadas, que hayan sido escritos en todos los libros de reclamos situados en cada estación de peaje o ferroviaria. Para ello contarán con un plazo de 10 días de presentado el reclamo.

Artículo 46.- Información mensual al OSITRAN sobre los reclamos interpuestos y cómo se resolvieron en primera instancia.

En el Informe Mensual, a que hace alusión el artículo 26 del Reglamento General de Supervisión, aprobado con Resolución N° 024-2011-CD-OSITRAN, las Entidades Prestadoras de Infraestructura Vial, Ferroviaria y presta el servicio del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo deberán informar al OSITRAN respecto de todos los reclamos interpuestos en el mes anterior, así como la decisión y acciones tomadas relativas a estos.

Capítulo II Garantías para el ejercicio del derecho a formular denuncias

Artículo 47.- Protección de la identidad del denunciante

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

Artículo 48.- Reconocimiento de la diversidad cultural

Los Usuarios podrán utilizar su propio idioma para presentar denuncias. También se facilitará en el OSITRAN la posibilidad de recibir estas denuncias de manera verbal o virtual, a través del portal del OSITRAN.

Artículo 49.- Acceso al expediente

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

Capítulo III Procedimiento de denuncia

Artículo 50.- Formulación de la denuncia

Cualquier persona natural o jurídica, incluido los usuarios, está facultada para presentar denuncias ante el OSITRAN, comunicando toda ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones de las entidades prestadoras que explotan puertos y aeropuertos.

El incumplimiento denunciado puede referirse tanto a una obligación contenida en el contrato de concesión o en la

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

De acuerdo a lo previsto en el numeral 105.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la denuncia deberá exponer con claridad todos los hechos y circunstancias que permitan su constatación por el OSITRAN. En caso se cuente con elementos probatorios como testimonios, fotos o videos, entre otros, también deberán ser presentados.

OSITRAN deberá mantener una línea exclusiva y gratuita para que los Usuarios puedan formular sus denuncias las 24 horas del día, todos los días del año. Del mismo modo, en su horario de oficina, deberá recibir las denuncias verbales o escritas, incluso por correo electrónico, que le sean presentadas.

La denuncia no convierte al denunciante en parte interesada, en caso requiera la satisfacción de un interés, sin perjuicio de la denuncia interpuesta, deberá solicitarlo a través del procedimiento de reclamos.

Artículo 51.- Plazos

El órgano competente para recibir las denuncias del OSITRAN contará con un plazo máximo de 30 días hábiles para tramitar la denuncia y decidir si propone el inicio de un procedimiento sancionador.

En caso que dicho órgano considere, en virtud de las investigaciones o indagaciones que resulten pertinentes, que la denuncia debe ser rechazada, deberá comunicar de manera motivada dicha situación al denunciante, siempre que estuviese individualizado.

De conformidad con el artículo 233 de la Ley N° 27444, la facultad del OSITRAN para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe a los cuatro (4) años, computados a partir de la fecha en que se cometió la infracción o desde que cesó.

Artículo 52.- Etapas del Procedimiento

La denuncia deberá ser presentada ante el órgano competente del OSITRAN, quién correrá traslado por quince (15) días a la Entidad Prestadora.

Vencido este plazo, presentados o no los descargos, se deberá realizar todas las actuaciones necesarias para determinar la existencia o no de una infracción susceptible de sanción.

Si realizadas las investigaciones e indagaciones preliminares necesarias, se llega a concluir que existe verosimilitud que la conducta denunciada constituye un incumplimiento sancionable, entonces, se dará inicio a un procedimiento administrativo sancionador, de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones.

Capítulo IV Régimen de Sanciones

Artículo 53.- De las sanciones

Todo lo referido a las sanciones a las que se puede hacer acreedor una Entidad Prestadora por el incumplimiento de sus obligaciones se regulan de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones – RIS del OSITRAN.

Artículo 54.- Aplicación de los principios de la potestad sancionatoria

En todo procedimiento sancionador realizado ante el OSITRAN, son de obligatorio cumplimiento los principios de la potestad sancionadora establecidos en el artículo 230 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- El presente Reglamento entra en vigencia a los 30 días de haber sido publicado.

Segunda.- Las entidades prestadoras a las que resulte aplicable el presente Reglamento deberán implementar, dentro de los 60 días siguientes a la entrada en vigencia del presente Reglamento lo siguiente:

- a) La página web, de acuerdo a los requerimientos del presente reglamento.
- b) La línea telefónica.
- c) El módulo de atención al usuario.
- d) Libro de Sugerencias y Libro de Reclamos.

ANEXO GLOSARIO

- 1) **Cargo** Se refiere al cargo de acceso que pagan los usuarios intermedios el concepto que los operadores ferroviarios deben pagar para poder acceder a la vía.
- 2) **Concedente.-** Es el Estado de la República del Perú, que actúa representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
- 3) **Concesionario.-** Es la persona jurídica constituida por el Adjudicatario que suscribe el Contrato de Concesión con el CONCEDENTE.
- 4) **Concesión.-** Es la 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) **Derecho de Vía.-** Es la franja de territorio de dominio público del Estado o en proceso de adquisición por parte de éste, dentro del cual se encuentra la carretera o la vía férrea, sus accesos o servicios complementarios, tales como unidades de peaje, estaciones de pesaje, obras de arte, drenaje, muros de contención, obras de acceso a la vía, señalización, veredas, puentes, los servicios y zonas de seguridad y las provisiones para futuras obras de ensanche.
- 6) **Explotación.-** Comprende los siguientes aspectos: la operación de la infraestructura vial y ferroviaria e instalaciones del tramo vial y ferroviario; la prestación de los Servicios Obligatorios y Opcionales; y, el cobro a los Usuarios de la Tarifa por la utilización de la infraestructura vial e instalaciones, así como por la prestación de los mencionados servicios, en los términos establecidos en cada contrato de concesión.
- 7) **ITUP:** Infraestructura de transporte de uso público, que es el sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los USUARIOS y por los cuales se cobre una prestación.

La ITUP puede ser aeroportuaria, portuaria, férrea, red vial nacional de carreteras y otras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional.

Están excluidas dentro del concepto de ITUP para efectos de la presente norma:

- i.- Las áreas portuarias o aeroportuarias que se encuentren bajo la administración de las Fuerzas Armadas o Policiales, en tanto dicha utilización corresponda a la ejecución de actividades de defensa nacional y orden interno y no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica.
- ii.- La ITUP vial urbana u otra que sea de competencia municipal, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades.

iii.- Aquella de uso privado, entendiéndose como tal a la utilizada por su titular para efectos de su propia actividad y siempre que no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica. En consecuencia, no es ITUP portuaria de uso privado, aquella a que se refiere el Artículo 20 del D.S N° 003-2004-MTC.

- 8) **OSITRAN.-** Es el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, creado por la Ley N° 26917, cuyas disposiciones (reglamentos autónomos, directivas de carácter general y normas de carácter particular) son de observancia y cumplimiento obligatorio para las Entidades Prestadoras. El OSITRAN ejerce la supervisión, inspección, fiscalización, seguimiento y verificación del cumplimiento de los contratos de concesiones de tramos viales. El OSITRAN es competente para atender y resolver en su sede administrativa las denuncias y reclamos de los USUARIOS.
- 9) **Peaje.-** el monto permitido, expresado en Nuevos Soles, que las Entidades Prestadoras están facultadas a cobrar a los Usuarios por concepto de Peaje, más el Impuesto General a las Ventas y cualquier otro aporte de Ley.
- 10) **Señalización.-** Las señales horizontales y verticales que deben establecerse en una vía carretera o férrea, de conformidad con la normativa de la materia.
- 11) **Seguridad vial.-** Es la prevención y reducción de los efectos de los accidentes de tránsito, a través de distintos medios, tecnológicos, físicos y pedagógicos, que deberán regirse por lo establecido en los respectivos Contratos de Concesión y en las normas vigentes que resulten aplicables..
- 12) **Seguridad Ferroviaria** Son las normas de Seguridad Ferroviaria y los Estándares Técnicos que deberán ser cumplidos por la Entidad Prestadora, de conformidad con los respectivos contratos de Concesión.
- 13) **Servicio.-** Es el servicio público a ser prestado por la Entidad Prestadora en el Tramo, conforme al Contrato de Concesión y a las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- 14) **Servicios Obligatorios.-** Comprenden tanto a aquellos servicios básicos relacionados con el objeto específico de la concesión y que son definidos en cada contrato de concesión, tanto vial como ferroviario o del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, tales como la operación misma, el traslado de pasajeros, la ejecución de las obras y la conservación de las mismas en las condiciones de uso exigidas por cada contrato de concesión, como otros servicios, tales como centrales de emergencia, auxilio mecánico, áreas de estacionamiento de vehículos, estaciones de atención de emergencias, servicios higiénicos, teléfonos de emergencia y demás servicios señalados en los respectivos contratos.
- 15) **Servicios Opcionales.-** Los Servicios Opcionales son todos aquellos que sin ser indispensables para la operatividad de la Concesión y no encontrándose contemplados en el Expediente Técnico o Estudio Definitivo de Ingeniería, la Entidad Prestadora podrá prestar siempre que sean útiles y contribuyan a elevar los estándares de calidad y comodidad del servicio proporcionado al Usuario de los bienes de la concesión, tanto vial como ferroviaria. Dichos servicios no podrán ser contrarios a la moral, a las buenas costumbres y al orden público, de conformidad con las disposiciones establecidas en el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público. La Entidad Prestadora o quien éste designe, estará autorizado a prestarlos, previa aprobación por parte del OSITRAN.