



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

CONSEJO DIRECTIVO
PRESIDENTE
VICEPRESIDENTE
MIEMBROS

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420249645 hard
Móvil: Firma Digital
Fecha: 12/04/2024
10:36:52 -0500

EXPEDIENTE : 125-2021-TSC-OSITRÁN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Resolución de Gerencia N°
032-2021-GG-IIRSANORTE

RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 10 de abril de 2024

SUMILLA: *Habiéndose verificado que la grúa de la Entidad Prestadora remolcó el vehículo del usuario hasta el poblado más cercano al lugar de ocurrencia del desperfecto, conforme a lo establecido en el literal b) de la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión; corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo. Asimismo, en la medida que tramitación de las denuncias efectuadas por los usuarios, relacionadas con posibles incumplimientos de las obligaciones derivadas de la explotación de infraestructura de transporte de uso público por parte de las Entidades Prestadoras, se encuentra dentro del ámbito de competencia de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRÁN y no del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos; el extremo del cuestionamiento del usuario orientado a poner en conocimiento de la administración presuntas deficiencias en la construcción de la vía concesionada debe remitirse a dicha Gerencia para que, de ser el caso, disponga la aplicación de las medidas que correspondan, de conformidad con el marco normativo vigente.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Resolución de Gerencia N° 032-2021-GG-IIRSANORTE emitida por CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A. (en adelante, IIRSA NORTE).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres vocales que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos vocales mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 11 de junio de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante IIRSA NORTE, manifestando que la berma de la vía que administra carecía de las medidas apropiadas, y no contaba con cazoletas de estacionamiento, bombeo, sobreanchos, peraltes en las curvas ni cunetas de coronación; siendo ello un peligro.
2. Mediante Resolución de Gerencia N° 032-2021-GG-IIRSANORTE, notificada el 6 de julio de 2021, IIRSA NORTE declaró infundado el reclamo del señor [REDACTED] señalando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- Aun cuando el señor [REDACTED] no precisó el tramo específico de la vía que presentaría las supuestas deficiencias señaladas en el reclamo, cabe señalar que, como parte de los trabajos estipulados en el Contrato de Concesión suscrito con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, IIRSA NORTE ha realizado trabajos de construcción, rehabilitación y mejoramiento de la vía, cumpliendo las especificaciones técnicas correspondientes.
 - ii.- Asimismo, desde la toma de posesión de los bienes de la Concesión, IIRSA NORTE viene ejecutando labores de conservación en toda la vía, disponiendo los recursos, personal y equipos necesarios para ello, en cumplimiento de lo establecido en el Contrato de Concesión.
 - iii.- El cumplimiento de las obligaciones de mantenimiento y conservación de la vía es verificado por el OSITRÁN, lo que garantiza su transitabilidad en condiciones seguras por parte de los usuarios.
 - iv.- Asimismo, IIRSA NORTE mantiene los sectores correctamente señalizados mediante letreros de aviso preventivos para el cuidado en el manejo y la reducción de velocidad, así como tachas reflectivas.
3. El 27 de julio de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la Resolución de Gerencia N° 032-2021-GG-IIRSANORTE, manifestando lo siguiente:
 - i.- El vehículo en el que se desplazaba sufrió un desperfecto cerca de la localidad de Pacayzapa, motivo por el cual se comunicó telefónicamente con la central de emergencia de IIRSA NORTE, siendo que su vehículo fue remolcado por una grúa hasta la localidad de Pacayzapa.
 - ii.- El Contrato de Concesión establece que el traslado de vehículos se efectuará hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 Km del lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente.
 - iii.- En atención a ello, correspondía que la grúa de IIRSA NORTE lo remolcara hasta la ciudad de Tarapoto, y no solo hasta la localidad de Pacayzapa, lugar en el que no existía taller mecánico para reparar el vehículo de alta gama que conducía.
 - iv.- Antes de que su vehículo fuera remolcado por la grúa de IIRSA NORTE advirtió que la vía concesionada no cuenta con las medidas mínimas para bermas laterales, la calzada no cuenta con el ancho reglamentario, las curvas horizontales no cuentan con peraltes ni sobreanchos, en las tangentes no se observa el bombeo mínimo, no cuenta con plazoletas de estacionamiento, existen cortes abiertos y cerrados en donde se puede apreciar que no existen banquetas a pesar de superar los 20 metros de alto y casi en todas las curvas no existe visibilidad reglamentaria; deficiencias que representan un alto riesgo para los usuarios de la vía.
 - v.- Solicita la suspensión del cobro de peaje en todo el tramo de la carretera concesionada a IIRSA NORTE por omisión de cumplimiento de las normas establecidas en el Manual de Diseño Geométrico de Carreteras, aprobado mediante la Resolución Directoral N° 143 – 2001 – MTC/15.17 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; así como la nulidad del Contrato de Concesión.
4. El 18 de agosto de 2021, IIRSA NORTE elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, manifestando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- La pretensión del reclamo estaba orientada a cuestionar supuestos incumplimientos de obligaciones técnicas a cargo de IIRSA NORTE; sin embargo, en la apelación el señor [REDACTED] modificó el petitorio, requiriendo la suspensión del cobro de la tarifa de peaje en todo el tramo de la vía concesionada, así como la nulidad del Contrato de Concesión.
- ii.- El usuario no desarrolla o justifica cómo serían aplicables y/o viables las pretensiones formuladas en el recurso de apelación, aludiendo únicamente a presuntos incumplimientos de obligaciones, sin especificar las disposiciones supuestamente incumplidas.
- iii.- Respecto a la obligación de brindar servicios de emergencia de auxilio mecánico y grúa, el literal b) de la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión establece la obligación de trasladar vehículos hasta el poblado, ciudad o taller más cercano a una distancia no mayor a 100 km. De ello se desprende que el elemento esencial de la obligación es la distancia.
- iv.- El señor [REDACTED] señaló que se debió remolcar su vehículo al taller de servicios para vehículos de alta gama más cercano; no obstante, IIRSA NORTE tiene la obligación de trasladar el vehículo "hasta el poblado, ciudad o taller más cercano", es decir, al lugar de dicha lista más próximo al lugar del incidente y, en este último caso, tampoco a un taller de servicios para vehículos de alta gama.
- v.- En efecto, el señor [REDACTED] exige el traslado o remolque en función de la gama de su vehículo; no obstante, ello no constituye una obligación de IIRSA NORTE, toda vez que dicho servicio es brindado de manera general, es decir, a cualquier vehículo que sufra un accidente o desperfecto en la vía concesionada.
- vi.- El vehículo del señor [REDACTED] fue remolcado desde el km 523+300 hasta la localidad de Pacayzapa, ubicada en el km 533. Asimismo, se encuentra registrado que el señor PINEDO manifestó haber recibido un buen servicio.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] contra la Resolución de Gerencia N° 032-2021-GG-IIRSANORTE.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

6. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del señor [REDACTED] referido a que la grúa de IIRSA NORTE remolcó su vehículo solo hasta la localidad de Pacayzapa y no hasta la ciudad de Tarapoto, pese a que en aquel lugar no existía taller mecánico para el vehículo de alta gama que conducía; supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio previsto en el literal c) del numeral IV del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de IIRSA NORTE (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de IIRSA NORTE)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención

¹ Reglamento de Reclamos de IIRSA NORTE



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN)²; y en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de IIRSA NORTE⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Resolución de Gerencia N° 032-2021-GG-IIRSANORTE fue notificada al señor [REDACTED] el 6 de julio de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 27 de julio de 2021.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 27 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

"IV. DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

IV.1. Materia de los reclamos

Los USUARIOS podrán presentar RECLAMOS en los siguientes casos:

(...)

c. Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios de IIRSA NORTE, en caso que esta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión".

2. Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora".

3. Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

4. Reglamento de Reclamos de IIRSA NORTE

"VII.11 RECURSO DE APELACIÓN

(...)

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de IIRSA NORTE en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, adjuntando además su pronunciamiento respecto a la apelación".

5. Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 59.- Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

6. TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

10. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2. Sobre el reclamo formulado por el señor [REDACTED]

11. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que la grúa de IIRSA NORTE remolcó su vehículo solo hasta la localidad de Pacayzapa y no hasta la ciudad de Tarapoto, pese a que en aquel lugar no existía taller mecánico para reparar el vehículo de alta gama que conducía y que la ciudad de Tarapoto se encontraba ubicada a menos de 100 km de distancia del lugar del incidente.
12. Por su parte, IIRSA NORTE señaló que el vehículo del señor [REDACTED] fue remolcado desde el km 523+300 hasta la localidad de Pacayzapa, ubicada en el km 533, precisando que tiene la obligación de trasladar los vehículos "hasta el poblado, ciudad o taller más cercano", es decir, a cualquiera de dichos lugares que se encuentren más cerca del lugar del incidente. Asimismo, señaló que no constituye una obligación a su cargo trasladar el vehículo averiado a un taller que brinde servicios para vehículos de alta gama.
13. Al respecto, cabe señalar que el numeral 8.12 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

8.12.- Los Servicios Obligatorios que deberá implementar o proporcionar el CONCESIONARIO, serán los siguientes:

Servicios que se implementarán en forma gratuita y según la regulación indicada en esta cláusula:

(...)

b) Servicios de emergencia de auxilio mecánico y grúa para vehículos que hubieran resultado averiados en la vía. Este servicio consistirá como mínimo en: cinco (05) grúas de remolque para traslado de vehículos livianos y cinco (05) grúas de remolque para traslado de vehículos pesados.

El traslado de vehículos se efectuará hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 Km., al lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente. Las grúas deben estar equipadas con herramientas, equipos necesarios para dar auxilio mecánico y equipos de comunicación que estarán interconectados con la Central de Emergencias del CONCESIONARIO. Estas grúas deben estar operadas por un conductor con conocimientos de mecánica para brindar el respectivo auxilio mecánico.

(...)

Los Servicios Obligatorios que deberá implementar el CONCESIONARIO, y por los que se les permitirá cobrar, serán los siguientes:

e) Servicios higiénicos, en las unidades de peaje y estaciones de peaje. Estos servicios deberán estar operativos a más tardar a la fecha de construcción de las unidades de Peaje y Estaciones de Peaje.

f) Servicio de emergencia de auxilio mecánico y grúa para traslado a distancias mayores a las consideradas en el Literal b) de los Servicios Obligatorios Gratuitos. El CONCESIONARIO tendrá libertad para determinar la oportunidad en la implementación de estos servicios.

[El subrayado es nuestro]

14. Conforme se puede apreciar, en cuanto al servicio obligatorio gratuito de grúa, el Contrato de Concesión establece que la prestación de dicho servicio se brindará teniendo en cuenta lo siguiente: (i) el traslado de los vehículos se efectuará hasta el poblado, ciudad o taller de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00141-2024-TSC-OSITRÁN

servicio más cercano; y, (ii) el traslado a cualquiera de dichos lugares, esto es, poblado, ciudad o taller de servicio, se realizará gratuitamente siempre y cuando se encuentren a una distancia no mayor a 100 Km desde el lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente, caso contrario tendrá un costo.

15. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Notificación de Atención Mecánica/Grúa", mediante el cual el personal de IIRSA NORTE registró la solicitud de servicio del señor [REDACTED], así como las características del vehículo, las causas del incidente y el servicio brindado, entre otros datos, conforme se aprecia a continuación:

Imagen 1: Documento de registro de la solicitud de servicio del señor [REDACTED]

IIRSA NORTE
Notificación de Atención Mecánica/Grúa
Ficha Nº 2821602489

Fecha Estimada Evento: 11-06-2021 14:00:00
Estado: Finalizado
Tramo Construcción: 2. Tarapoto - Pisco

Progresiva: 523+306
Sentido: Ascendente
Tramo Individual: 24. Dv. Moyobamba - Pto. Eloya

Transitabilidad: Restringida
Lugar Afectado: Media Vía
Causa Probable: Falso Mecánica
Fecha Liberación Parcial: [REDACTED]
Fecha Liberación Total: 11-06-2021 15:11:06

Operador: [REDACTED]
Fecha Recepción: 11-06-2021 14:10:06
Notificador: [REDACTED]

Tipo Acceso: Teléfono CCO
Documento Notificador: DNI-01972871

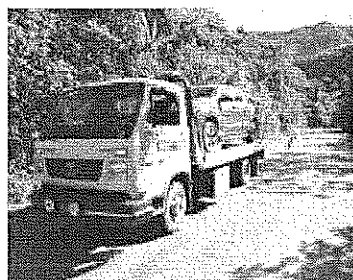
Usuario I: [REDACTED]
Dirección: Jr. Comercio Nº 962 San José de Sisa
Tipo Vehículo: Camioneta
Placa: 512627
Marca: MAZDA
Modelo: 57-50
Color: AZUL
Empresa transporte: Particular

Equipo	Responsable	Horas	Inicio Atención	Fin Atención
Grúa liviana	[REDACTED]	0.66	11-06-2021 14:11:00	11-06-2021 15:52:00

Nº	Descripción	Fecha
1	Asistencia de grúa	11-06-2021 14:10:06
2	Remolque	11-06-2021 15:11:06

11-06-2021. 14:10 hrs. - Camioneta quedó en media vía por falla mecánica. Usuario solicitó el servicio de grúa.
11-06-2021 15:11 hrs. Grúa liviana remolcó el vehículo hasta Pacayaza.

Buen servicio del conductor muchas gracias.



*Fuente: Documento obrante en el expediente administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

16. Conforme es posible apreciar, en el documento citado se dejó constancia de que aproximadamente a las 14:10 horas del 11 de junio de 2021, la camioneta del señor [REDACTED] quedó varada en medio de la vía, a la altura del kilómetro 523 por una falla mecánica, motivo por el cual solicitó el servicio de grúa.
17. Asimismo, se aprecia que la grúa de IIRSA NORTE remolcó el vehículo del usuario hasta la localidad de Pacayzapa, iniciando la prestación de dicho servicio a las 15:11 horas y culminando a las 15:52 horas.
18. De la revisión del expediente se aprecia que obra también el documento denominado "Ficha de Campo de Servicio de Grúa", el mismo que fue suscrito por el señor [REDACTED] al finalizar la prestación del servicio de grúa, tal como se aprecia a continuación:

Imagen 2: Documento de registro del servicio brindado al señor [REDACTED]

OPOSS FICHA DE CAMPO DE SERVICIO DE GRUA

USO: [REDACTED]

1. Datos del Evento

Fecha Evento: 11-06-21 Hora: 24 Kilómetro: 523+300

2. Datos de la Grúa Operadora

Placa Grúa: IN 153 Eje: Dto. Operador: IIR Meyzañanca

3. Actuación de la Grúa

Hora	Acción	Observaciones	Hora Inicio	Hora Fin	Observaciones
14:10	Asistencia	Grúa en uso	15:11	15:52	Grúa en uso

4. Causa Falla Mecánica

5. Condiciones Climáticas

6. Datos del Usuario

Identificación	Apellido	Nombre	Documento	Grúa	Fecha	Observaciones
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

7. ¿Qué acciones se tomaron para ayudar al usuario? (Marque con una X)

☒ Remolcar ☐ Reparar ☐ Asistir Mecánica ☐ Otro

Descripción del Evento y la Causa de la Avería:

Se requirió la prestación de un servicio de grúa en la localidad de Pacayzapa, a la altura del kilómetro 523 por una falla mecánica en el motor.

Firma del Usuario: [REDACTED]

Firma del Representante Policial: [REDACTED]

*Fuente: Documento obrante en el expediente administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

19. Conforme es posible apreciar, en el documento citado se consignó que la localidad de Pacayzapa, lugar hasta donde se remolcó el vehículo del usuario, se encuentra ubicada en el kilómetro 533 de la vía.
20. Asimismo, se aprecia que habiéndose brindado el servicio de grúa entre el lugar del incidente (km 523) hasta la localidad de Pacayzapa (km 533), dicho servicio se brindó en sentido ascendente de la vía, esto es, en dirección a la ciudad de Yurimaguas (Tarapoto).
21. Cabe precisar que el señor [REDACTED] no ha cuestionado ni desvirtuado lo consignado en los documentos de "Notificación de Atención Mecánica/Grúa" y "Ficha de Campo de Servicio de Grúa" antes citados.
22. Teniendo en cuenta lo expuesto, y lo señalado por el señor [REDACTED] en el recurso de apelación, se constata que la falla mecánica que sufrió su vehículo se produjo en el kilómetro 523 de la vía, en un lugar ubicado entre las ciudades de Moyobamba y el poblado de Pacayzapa, en circunstancias en las que se desplazaba en sentido ascendente, esto es, cuando se dirigía desde la primera de dichas ciudades hacia la segunda; y que la grúa de IIRSA NORTE remolcó su vehículo hasta el kilómetro 533 de la vía (Pacayzapa), esto es, por un tramo de 10 kilómetros en dirección a la ciudad de Tarapoto.
23. Si bien el señor [REDACTED] ha alegado que, de acuerdo con el Contrato de Concesión, correspondía que la grúa de IIRSA NORTE remolcara su vehículo hasta la ciudad de Tarapoto (y no solo hasta el poblado de Pacayzapa, lugar en el que no existía taller mecánico para reparar el vehículo de alta gama que conducía), pues esta ciudad se encontraba ubicada a menos de 100 km de distancia del lugar del incidente; lo establecido en la cláusula 8.12 de dicho Contrato no permite arribar a dicha conclusión.
24. En efecto, el Contrato de Concesión, en lo que refiere al servicio de grúa, establece que el traslado de vehículos se efectuará hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 Km del lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente.
25. Así, de acuerdo con lo establecido en la referida cláusula del Contrato de Concesión, se aprecia lo siguiente:
 - (i) El traslado del vehículo puede realizarse a cualquiera de estos lugares: poblado, ciudad o taller de servicio.
 - (ii) El lugar al que se remolque el vehículo (poblado, ciudad o taller de servicio) será el que se encuentre más cerca del lugar del incidente; y,
 - (iii) La distancia entre el lugar del incidente y el que se encuentre más cerca de dicho punto (poblado, ciudad o taller de servicio) no debe exceder los 100 km.
26. Así, se advierte que el requisito de la distancia de 100 km tiene por objeto fijar que el lugar más cercano al cual se debe remolcar el vehículo no puede exceder dicha distancia (a fin de que dicho servicio sea gratuito).
27. En el presente caso, tal como lo ha señalado IIRSA NORTE, el lugar más cercano al punto en el que el vehículo del señor [REDACTED] sufrió el desperfecto (kilómetro 523 de la vía) era el poblado de Pacayzapa, ubicado en el kilómetro 533 de la vía, siendo que el servicio de grúa brindado por IIRSA NORTE hasta dicho lugar no puede ser considerado como carente de calidad.
28. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la Resolución de Gerencia N° 032-2021-GG-IIRSANORTE que declaró infundado el reclamo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

III.3. De los procedimientos de reclamos y denuncias ante el OSITRÁN

29. Sobre este punto, el señor [REDACTED] manifestó que antes de que su vehículo fuera remolcado por la grúa de IIRSA NORTE, advirtió que la vía no cuenta con las medidas mínimas para bermas laterales, la calzada no cuenta con el ancho reglamentario, las curvas horizontales no cuentan con peraltes ni sobreanchos, en las tangentes no se observa el bombeo mínimo, no cuenta con plazoletas de estacionamiento, existen cortes abiertos y cerrados en donde se puede apreciar que no existen banquetas a pesar de superar los veinte (20) metros de alto, y casi en todas las curvas no existe visibilidad reglamentaria; deficiencias que representarían un alto riesgo para los usuarios de la vía.

3.3.1 De las funciones del OSITRÁN

30. La Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, señala que como organismo regulador, el OSITRÁN tiene entre otras funciones, la de supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las entidades o actividades supervisadas imponiendo las sanciones correspondientes en caso de verificarse incumplimientos, así como la de solucionar las controversias y reclamos presentados por los usuarios contra las entidades prestadoras bajo el ámbito de su competencia⁷.
31. En el mismo sentido, el artículo 6 de la Ley 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo (Ley de Creación del OSITRÁN) y el artículo 10 del Reglamento General del OSITRÁN (en adelante, el REGO)⁸, señalan entre las funciones del OSITRÁN, las de supervisar, fiscalizar y sancionar, así como la de solucionar las controversias y reclamos de los usuarios.
32. En efecto, respecto a las funciones supervisora, así como fiscalizadora y sancionadora, los artículos 21 y 32 del REGO señalan lo siguiente:

"Artículo 21.- Función Supervisora

El OSITRÁN supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que éstas brinden servicios adecuados a los Usuarios. (...)"

Artículo 32.- Funciones fiscalizadora y sancionadora

El OSITRÁN fiscaliza e impone sanciones y medidas correctivas a las Entidades Prestadoras por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas por el OSITRÁN y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

33. En cuanto a la función de solución de controversias y reclamos, el artículo 37 del REGO indica:

"Artículo 37.- Funciones de solución de controversias y atención de reclamos

⁷ Léase la exposición de motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRÁN mediante la cual se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN, que entró en vigencia el 11 de junio de 2011, a través de publicación realizada en el diario oficial "El Peruano".

⁸ Aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

OSITRÁN
Tribunal de Solución de Controversias y
Atención de Reclamos
del Sector de Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

El OSITRÁN está facultado para resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos, que dentro del ámbito de su competencia, surjan entre entidades prestadoras y entre estas y sus usuarios”.

34. Ahora bien, para el ejercicio efectivo de las funciones supervisora y sancionadora, así como de la función de solución de reclamos, los usuarios de las entidades prestadoras reguladas cuentan con distintas vías procedimentales, como se verá a continuación.

3.3.2 De los procedimientos de reclamos y denuncias ante el OSITRÁN

i) De los reclamos

35. En principio, cabe señalar que las reglas para la tramitación de los procedimientos administrativos de atención y solución de reclamos de usuarios son dictadas por los organismos reguladores para sus respectivos ámbitos de competencia, en ejercicio de la potestad normativa que la Ley Marco otorga a sus Consejos Directivos.
36. En ese sentido, el artículo 7 de la Ley N° 26917, identifica como funciones del OSITRÁN la de expedir las directivas procesales para atender y resolver los reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y la celeridad de dichos trámites y, en general, proteger los intereses de todas las partes que intervienen en actividades relacionadas a dicha infraestructura, encontrándose entre tales directivas, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN (en lo sucesivo, el Reglamento de Reclamos).
37. En atención a lo expuesto, el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos⁹ define al reclamo del siguiente modo:

**“b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRÁN.
(...)”.**

[El subrayado es nuestro]

38. A propósito de la definición de reclamo reseñada, cabe resaltar que el artículo 2, inciso 20) de la Constitución Política del Perú, reconoce a toda persona el derecho de formular peticiones a la autoridad competente y a recibir una respuesta, derecho que también se encuentra recogido en el artículo 117 del TUO de la LPAG, a través de la figura de la petición administrativa:

“Artículo 117.- Derecho de petición administrativa

117.1 *Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.*

⁹ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

“Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:
(...)

b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRÁN”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

117.2 El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia. (...)"

[El subrayado es nuestro]

39. De lo expuesto se desprende que el reclamo al que se refiere el Reglamento de Reclamos constituye un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular.
40. Es importante recalcar que, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN, los reclamos podrán recaer respecto de servicios regulados o servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que son responsabilidad de la Entidad Prestadora, siempre que se encuentren bajo la supervisión del OSITRÁN¹⁰. En ese sentido, dicho artículo establece como supuestos de reclamos, entre otros, los siguientes:
- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.
 - b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
 - c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
 - d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
 - e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
 - f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
 - g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa".

ii) De las denuncias

41. En lo que respecta al procedimiento de denuncia, cabe señalar que el artículo 105 del TUO de la LPAG¹¹, prescribe el derecho que tienen todos los administrados, entre ellos los

¹⁰ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRÁN. (...).

¹¹ TUO de la LPAG

"Artículo 105.- Derecho a formular denuncias

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00141-2024-TSC-OSITRÁN

usuarios de la infraestructura de transporte de uso público; de formular denuncias ante la autoridad competente sobre los hechos que conocieran y que fueran contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación particular y concreta de algún derecho o interés legítimo.

42. Al respecto, cabe señalar que para Morón Urbina¹², la denuncia administrativa debe entenderse como aquel "acto por el cual se pone de conocimiento de una autoridad, alguna situación administrativa no ajustada a derecho, con el objeto de comunicar un conocimiento personal, a diferencia de la petición administrativa que es la expresión con interés personal, legítimo, directo e inmediato en obtener un comportamiento y resultado concreto de la autoridad, condiciones que no son exigibles a los denunciantes".
43. Ahora bien, como se ha señalado previamente, la función supervisora del OSITRÁN incluye verificar que las Entidades Prestadoras cumplan con sus obligaciones contractuales y legales, mientras que la función fiscalizadora comprende la facultad de realizar todas las investigaciones necesarias, imponiendo las sanciones correspondientes en caso se verifique el incumplimiento de las obligaciones contractuales o legales, esto último, en el ejercicio de la función sancionadora.
44. En cuanto a la naturaleza del procedimiento que sirve de mecanismo para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora por parte del OSITRÁN, el artículo 33 del REGO señala lo siguiente:

"Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de las Funciones Fiscalizadora y Sancionadora"

Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización".

[El subrayado es nuestro]

45. Atendiendo al artículo antes citado, se aprecia que el procedimiento implementado por el OSITRÁN en el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa de la entidad, como consecuencia de orden superior o por denuncia de un tercero.
46. Teniendo en cuenta esto último, cualquier tercero que tenga conocimiento de una acción u omisión de las Entidades Prestadoras que pueda constituir un incumplimiento de sus obligaciones, tiene la posibilidad de informar de ello al OSITRÁN, con la finalidad de que este adopte las acciones correspondientes a fin de determinar si se ha presentado un incumplimiento contractual o legal, así como evaluar si dicho incumplimiento es pasible de una sanción administrativa. En consecuencia, la denuncia es un derecho que le asiste a cualquier administrado, incluyendo por ello a los usuarios de cualquier Infraestructura de Transporte de Uso Público.

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

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

¹² MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica. Ed. 2011 pp.381.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00141-2024-TSC-OSITRÁN

3.3.3. Competencia de los órganos de OSITRÁN en la atención de reclamos y denuncias

i) Competencia para la atención de reclamos

47. El REGO establece cuáles son los órganos del OSITRÁN encargados de ejecutar las competencias otorgadas para el cumplimiento de las funciones reseñadas en los párrafos precedentes.
48. Así, en cuanto a la función de atención y solución de reclamos, el REGO dispone lo siguiente:

Artículo 38.- Órganos competentes para el ejercicio de la función de solución de reclamos

"La Entidad Prestadora es competente en primera instancia para la solución de reclamos que presente un usuario por los servicios prestados por esta así como por los reclamos que presente un usuario intermedio, con relación al acceso a las facilidades esenciales, antes de la existencia de un contrato de acceso, de conformidad con el Reglamento marco de acceso a la infraestructura de transporte público.

Los recursos contra lo resuelto por los Cuerpos Colegiados de OSITRÁN y las entidades prestadoras, son resueltos en segunda y última instancia administrativa, por el Tribunal de Solución de Controversia y Atención de Reclamos".

[El subrayado es nuestro]

49. Como se puede apreciar, la competencia para la atención y solución de reclamos planteados por los usuarios corresponde, en primera instancia administrativa, a las entidades prestadoras; una vez apelado por los usuarios lo resuelto por estas, la competencia corresponde, en segunda y última instancia administrativa, al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRÁN.

ii) Competencia para la atención de denuncias

50. En lo que se refiere a la atención de denuncias, el REGO dispone lo siguiente:

"Artículo 22.- Órganos Competentes para el ejercicio de la Función Supervisora

La función supervisora, respecto a la fase resolutoria en primera instancia administrativa, es ejercida por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, que se pronuncia, sobre las cuestiones que se deriven de la ejecución de las actividades de supervisión; siendo la fase de instrucción ejercida por la unidad orgánica correspondiente".

"Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de la función Fiscalizadora y Sancionadora

Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización.

Para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora, la unidad de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización que conduce la fase de instrucción realiza indagaciones preliminares, investigaciones, inspecciones, recaba o verifica información de otros órganos, actúa las pruebas que considere pertinentes e imputa cargos, en el marco de un procedimiento sancionador iniciado conforme a ley; debiendo emitir su informe recomendando la imposición o no de sanciones administrativas y/o de medidas correctivas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización resuelve en primera instancia administrativa e impone las sanciones y/o medidas correctivas que correspondan, de ser el caso.

Corresponde al Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRÁN conocer y resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación que se planteen contra lo que resuelva la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

[El subrayado es nuestro]

51. Asimismo, el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN prescribe lo siguiente:

Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRÁN.

Artículo 53.- Funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

(...)

3. Supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, incluida 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 - Metro de Lima y Callao, verificando el cumplimiento de los aspectos comerciales y administrativos, económico - financiero, estándares de calidad y niveles de servicio, operación y mantenimiento de la infraestructura, así como las inversiones pactadas en los contratos respectivos, según corresponda.

[El subrayado es nuestro]

52. Finalmente, el artículo 78 del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRÁN establece lo siguiente:

Artículo 78.- Los órganos competentes

78.1 La Jefatura de Fiscalización de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRÁN es el órgano competente en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador.

78.2 La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRÁN es el órgano competente para resolver en primera instancia administrativa.

78.3 El Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRÁN es el órgano competente para resolver en segunda y última instancia administrativa.

53. Teniendo en cuenta las disposiciones normativas citadas, se evidencia que el ejercicio y/o ejecución de las funciones supervisora, fiscalizadora y sancionadora le corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRÁN.

III.4 Sobre lo manifestado por el señor [REDACTED]

54. De lo manifestado por el señor [REDACTED] se verifica que cuestionó que la vía concesionada a IIRSA NORTE no cuenta con las medidas mínimas para bermas laterales, la calzada no cuenta con el ancho reglamentario, las curvas horizontales no cuentan con peraltes ni sobreanchos, en las tangentes no se observa el bombeo mínimo, no cuenta con plazoletas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

de estacionamiento, existen cortes abiertos y cerrados en donde se puede apreciar que no existen banquetas a pesar de superar los veinte (20) metros de alto, y casi en todas las curvas no existe visibilidad reglamentaria, deficiencias que representarían un alto riesgo para los usuarios de la vía; alegaciones que tendrían por objeto cuestionar presuntas deficiencias en la construcción de la vía concesionada.

55. Sobre el particular, cabe recordar que, conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, éste constituye un derecho de petición que el usuario utiliza como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular o concreto vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRÁN; como podría ser el reembolso de un monto pagado en exceso por concepto de una tarifa, la declaración de responsabilidad de la Entidad Prestadora por la generación de un daño físico o patrimonial, o limitaciones para usar o acceder a la infraestructura de transporte de uso público.
56. En ese sentido, se constata que el señor [REDACTED] cuestionó hechos relacionados con presuntas deficiencias en la construcción de la vía concesionada, razón por la cual solicitó la suspensión del cobro de peaje en toda la vía y la nulidad del Contrato de Concesión, ocurriendo que dichos cuestionamientos se habrían formulado con la finalidad de que el OSITRÁN supervise el cumplimiento de presuntas obligaciones de la Entidad Prestadora; sin embargo, no se verifica que dicha alegación se encuentre vinculada a la afectación de un interés particular y concreto, conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN antes citado.
57. En efecto, no se verifica que el señor [REDACTED] haya alegado haber sido afectado de manera cierta y concreta durante la prestación del servicio por parte de la Entidad Prestadora, como podría haber ocurrido si hubiera alegado la ocurrencia de un accidente vehicular como consecuencia del mal estado de la vía.
58. Más bien se constata, a partir de los criterios desarrollados en la presente resolución, que sus alegaciones se encuentran vinculadas más que a la exigencia de la satisfacción de un interés particular, a la puesta en conocimiento de la administración de presuntas deficiencias en la construcción de la vía concesionada.
59. Adicionalmente, se ha verificado que el cuestionamiento formulado por el señor [REDACTED] no se encuentra incurso en alguno de los demás supuestos previstos en el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, vinculados a reclamos por facturación o la ocurrencia de daños o pérdidas, entre otros, en relación con la exigencia de la satisfacción de un legítimo interés particular y concreto.
60. En tal sentido, se advierte que lo manifestado por el señor [REDACTED] no encaja dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN, por lo que no corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRÁN emitir pronunciamiento sobre los hechos alegados por dicho usuario.
61. Asimismo, cabe recordar que el artículo 52 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN¹³, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, establece que la

¹³ Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN

"Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRÁN es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en el ámbito de competencia del OSITRÁN.

62. En atención a lo antes indicado, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRÁN los hechos reseñados en la presente resolución, a fin de que, de ser el caso, actúe en el marco de sus competencias.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60¹⁴ y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹⁵;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Resolución de Gerencia N° 032-2021-GG-IIRSANORTE mediante la cual CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A., declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] habiéndose verificado que la grúa de la Entidad Prestadora remolcó el vehículo del usuario hasta el poblado más cercano al lugar de ocurrencia del desperfecto, conforme a lo establecido en el literal b) de la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión.

SEGUNDO.- DECLARAR que no corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos emitir pronunciamiento respecto del extremo del cuestionamiento del señor [REDACTED] orientado a poner en conocimiento de la administración presuntas deficiencias en la construcción de la vía concesionada.

TERCERO.- REMITIR a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Atención al Usuario copia del expediente N° 125-2021-TSC-OSITRÁN, a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

CUARTO.- DECLARAR que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa en el extremo referido al cuestionamiento del usuario al servicio de grúa brindado por la Entidad Prestadora.

QUINTO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor [REDACTED] y a CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRÁN. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización depende de la Gerencia General."

¹⁴ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c. Integrar la resolución apelada;
- d. Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

¹⁵ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia.

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 125-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00141-2024-TSC-OSITRÁN

SEXTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024045170

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositrán, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.OSITRAN.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

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