

# Unificación y Modernización del Procedimiento de Reclamos en el OSITRAN

La Resolución de Presidencia N° 0040-2025-PD-OSITRAN, publicada el 30 de marzo de 2025 en el Diario Oficial El Peruano, establece disposiciones para unificar los procedimientos de atención de reclamos de las empresas reguladas bajo un único reglamento.

# Modificaciones Clave para la Gestión de Reclamos



## Centralización de Procedimientos

- Derogación de todos los reglamentos particulares de las empresas prestadoras.
- Plazo de 5 días hábiles para eliminar referencias a normativas propias en páginas web.
- Aplicación exclusiva del reglamento OSITRAN para todos los trámites.



## Modernización de Procesos

- Implementación de notificaciones electrónicas con validez legal.
- Adopción del silencio administrativo positivo sobre el plazo para resolver el reclamo.
- Establecimiento de plazos perentorios: 15 días hábiles, extensibles a 30 en casos complejos.

3

## Fortalecimiento del Cumplimiento

- Calificación como infracción grave al incumplimiento por parte de las empresas reguladas de los acuerdos establecidos en las actas de conciliación o las disposiciones de sus propias resoluciones, en los plazos establecidos.
- Mayor transparencia mediante la publicación obligatoria de reglamentos en webs institucionales.
- Supervisión directa por parte de OSITRAN del proceso de implementación

Las empresas reguladas deberán adaptar sus procesos internos para cumplir con estas nuevas disposiciones, mientras que los usuarios se beneficiarán de un sistema más accesible y predecible para la presentación y resolución de sus reclamos relacionados con la infraestructura de transporte de uso público en el Perú.



## Contacto

Jean Paul Calle Casusol

[jpcallec@broquelabogados.com](mailto:jpcallec@broquelabogados.com)