RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº 001-2017-GAU-OSITRAN

Lima, 31 de enero de 2017

Vistos:

La Carta N° 0046-2017-GG-COPAM de fecha 24 de enero de 2017, mediante la cual la empresa Concesionaria Puerto Amazonas S.A. remitió el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Terminal Portuario de Yurimaguas- Nueva Reforma;

Considerando:

Que, el artículo 3.1. de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, establece que los organismos reguladores ejercen, dentro del ámbito de su competencia, la función de solución de controversias y la función de solución de reclamos de los usuarios de los servicios que regulan;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, la entidad se encuentra facultada para resolver en la vía administrativa, las controversias y reclamos que surjan entre entidades prestadoras y entre éstas y los usuarios;

Que, el artículo 12 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado mediante Resolución N° 034-2011-CD-OSITRAN, señala que toda entidad prestadora deberá contar con un Reglamento de Atención de Reclamos, cuyas disposiciones no podrán contradecir lo establecido en el Reglamento de OSITRAN sobre la materia;

OSITRAN V°B° C. AÑEZ GERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO

Que, asimismo, los reglamentos de las entidades prestadoras deberán contener como mínimo: (i) la dependencia responsable de atender los reclamos; (ii) los requisitos para la presentación de reclamos, los cuales deberán ser los mismos contemplados en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN; (iii) el plazo con el que cuentan los usuarios para la interposición de los reclamos; (iv) el plazo máximo en que las entidades prestadoras deberán emitir sus resoluciones; (v) el plazo máximo en que las entidades prestadoras deberán cumplir sus resoluciones; y (vi) los recursos que pueden interponerse contra las resoluciones de las entidades prestadoras, los plazos y requisitos para su interposición;

OSITRAN V°B° E. CHUMACERO Jefe de Atención al Usuario, Final (e)

Que, según la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, las entidades prestadoras que entren en operación deberán presentar, para aprobación, su respectivo proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo máximo de treinta días, contados a partir del inicio de sus operaciones;

Que, el 31 de mayo de 2011 se suscribió el Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Financiamiento, Conservación y Explotación del Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma entre el Estado Peruano representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la empresa Concesionaria Puerto Amazonas S.A. (COPAM);

Que, el 15 de diciembre de 2016, COPAM dio inicio a la explotación del Terminal Portuario de Yurimaguas- Nueva Reforma;

Que, el 24 de enero de 2017, mediante el documento de vistos, COPAM remitió a OSITRAN el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Terminal Portuario de Yurimaguas- Nueva Reforma, a fin de solicitar la aprobación del mismo;

Que, el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN (ROF), aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, establece que la Gerencia de Atención al Usuario es el órgano de línea encargado de cautelar los derechos del usuario intermedio y final relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia de OSITRAN, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigido a dichos usuarios, en el marco de las disposiciones normativas y contractuales sobre la materia, según corresponda;

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 46 del ROF, es función de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN emitir opinión respecto de las propuestas de reglamentos de atención de reclamos que presenten las entidades prestadoras conforme a la normativa sobre la materia, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y otros órganos de OSITRAN, según corresponda;

Por lo expuesto, y estando a lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN;

OSITRAN V°B° C. YAÑEZ GERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Aprobar la difusión del Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Terminal Portuario de Yurimaguas- Nueva Reforma, presentado por la Concesionaria Puerto Amazonas S.A.

OSITRAN V°B° E. CHUMACERO Jefe de Atención al Usuario Final (e)

ARTÍCULO 2°.- Autorizar la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano" y disponer que la misma, así como el contenido del Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Terminal Portuario de Yurimaguas- Nueva Reforma,

presentado por Concesionaria Puerto Amazonas S.A., sean publicados y difundidos en el Portal Institucional de OSITRAN y en el Portal Web de la empresa concesionaria.

ARTÍCULO 3°.- Otorgar un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación en el diario oficial "El Peruano", para que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Terminal Portuario de Yurimaguas- Nueva Reforma presentado por Concesionaria Puerto Amazonas S.A.

ARTÍCULO 4°.- Establecer que los comentarios y/u observaciones a los que se encuentra referido el Artículo 3 de la presente resolución deberán ser remitidos a la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN y presentados en las oficinas ubicadas en Calle Los Negocios N° 182, Piso 4, Surquillo, o vía correo electrónico a la dirección: info@ositran.gob.pe.

ARTÍCULO 5°.- Notificar la presente resolución a la empresa Concesionaria Puerto Amazonas S.A.

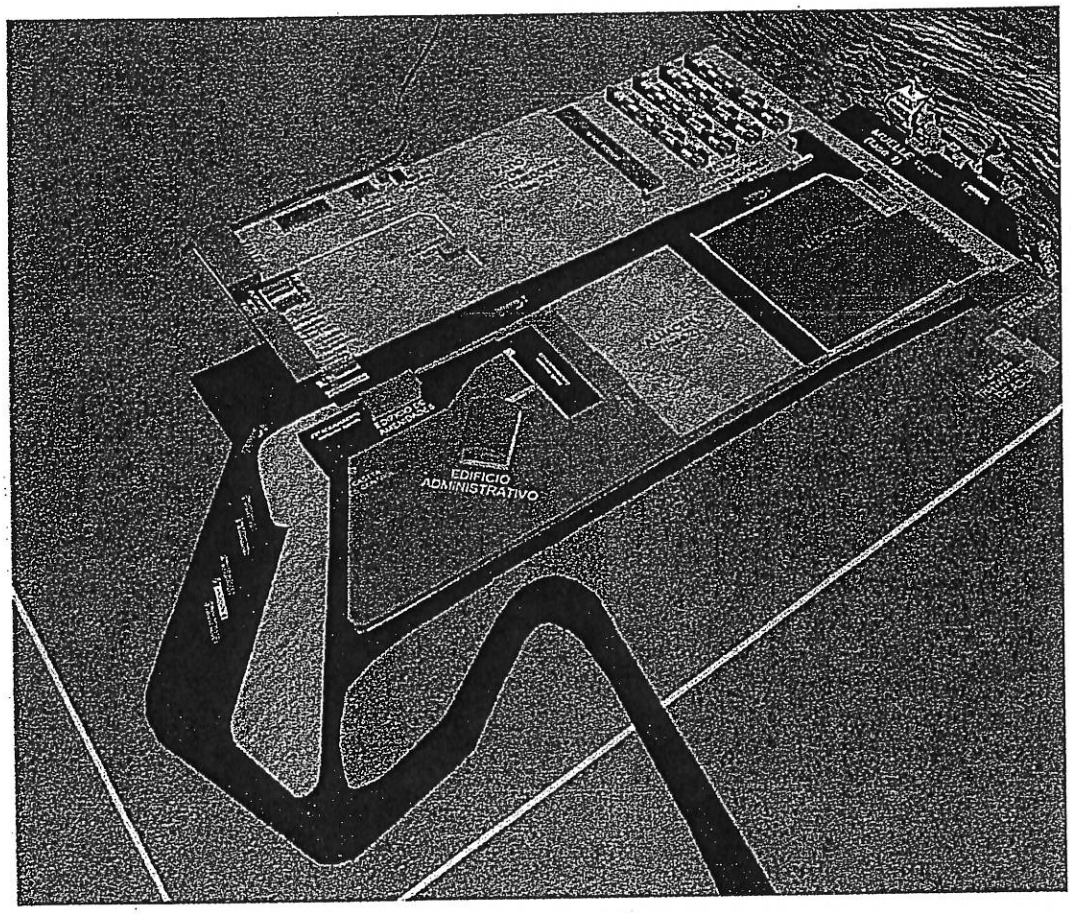
Regístrese, comuníquese y publíquese.

CYNTHIA YAÑEZ ALVA
Gerente de Atención al Usuario

Reg. Sal. 4370-2017

OSITRAN V°B° E. CHUMACERO Jefe de Atención al Usuario Final (e)

REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA



REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA

CAPÍTULO I
DEFINICIONES, OBJETIVO, FINALIDAD Y BASE LEGAL

Artículo 1°: Definiciones

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento (en adelante, simplemente "el Reglamento") tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, publicada en el Diario "El Peruano" el 06 de junio de 2011 (en adelante, el Reglamento General).

En caso que algún término no se encuentre definido en este Reglamento ni en el Reglamento General, se aplicarán las definiciones contenidas en el Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN (REMA). En su defecto, el término tendrá el significado que se le asigne conforme a las leyes aplicables en la Republica del Perú y, el significado que se le dé al mismo, en razón de su función y uso.

En tal sentido, los siguientes términos utilizados en este Reglamento, tendrán el significado que se detalla a continuación:

1.1 **TPY - NR:** Es el nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma, entregado en Concesión a la Concesionaria Puerto Amazonas S.A. (COPAM)

1.2 **CPDC:** Código de Protección y Defensa del Consumidor.

1.3 **Días**: siempre que no se exprese lo contrario, toda referencia al término "días", se entenderá como días hábiles.

1.4 **Entidad Prestadora**: Es la empresa Concesionaria Puerto Amazonas S.A. (COPAM), sociedad concesionaria del nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas y titular del derecho de explotación y aprovechamiento económico de los bienes que forman parte de dicho Terminal que le fue entregado en concesión por el Estado Peruano bajo el Contrato de Concesión suscrito el 31 de mayo de 2011.

1.5 **INDECOPI:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

1.6 **LPAG:** Ley de Procedimientos Administrativos General, Ley 27444.

1.7 **Reclamo**: Es la solicitud interpuesta por un usuario, para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio que preste la Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.

1.8 **Reglamento**: se refiere a este reglamento.

1.9 **Reglamento General:** Es el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 000-0000-CD/OSITRAN.

1.10 **REMA**: "Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público" Resolución de Consejo Directivo Nº 014-2003-CD/OSITRAN y Resolución de Consejo Directivo Nº 054-2005-CDOSITRAN, con sus modificatorias.

1.11 **Servicios**: se refiere a aquellos servicios públicos prestados en el TPY - NR, sea por la propia Entidad Prestadora o a través de terceros.

1.12 **Tribunal de OSITRAN**: se refiere al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

1.13 **Usuario**: es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura del TPY - NR calidad de:

1.13.1 **Usuario Final**: es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por la Entidad Prestadora o por un Usuario Intermedio. Se considera Usuario Final, entre otros, a los pasajeros y los dueños de la carga, así como los armadores que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.

1.13.2 **Usuario Intermedio**: es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios vinculados a esta actividad.

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuye en el Reglamento General.

Artículo 2°: Objetivo

El Reglamento tiene por objetivo establecer las normas y procedimientos que deberán seguir los Usuarios Finales y Usuarios Intermedios a fin de presentar sus Reclamos en las materias que son de exclusiva competencia de la Entidad Prestadora, así como fijar los lineamientos bajo los cuales la Entidad Prestadora brindará una solución adecuada a los Reclamos formulados por los Usuarios de los Servicios en el TPY - NR.

Artículo 3°: Base Legal

- Ley N° 26917, Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Publico-OSITRAN.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM que aprobó el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), y sus modificatorias.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley N° 29571, Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor. CPDC
- Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 054-2005- CD/OSITRAN.
- Ley No. 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional y su modificatoria aprobada por Decreto Legislativo No. 1022.
- Decreto Supremo No.003-2004-MTC, Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional y sus modificatorias

Artículo 4°: Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en el TPY - NR, cuya administración y operación ha sido otorgada en concesión a la Entidad Prestadora.

El presente Reglamento deberá ser aplicado de forma obligatoria a los procedimientos de reclamos interpuestos por los usuarios ante la Entidad Prestadora en las materias que son de su exclusiva competencia, conforme a lo establecido en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 del Reglamento General.

Se excluye del ámbito de aplicación del presente Reglamento, los Reclamos de usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.

CAPÍTULO II
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 5°: Competencia y materia de los Reclamos

COPAM, en su calidad de Entidad Prestadora será la entidad competente para resolver los reclamos generados como consecuencia de los problemas originados en la prestación de los servicios dentro del TPY - NR, los cuales constituyen los reclamos materia del presente Reglamento y se detallan a continuación:

(a) Los reclamos de usuarios relacionados con la facturación y cobro de los servicios brindados en la infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del artículo 66.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por la Ley Nº 29571 (antes artículo 14° del Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor).
(b) Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios a cargo de la Entidad Prestadora.
(c) Los reclamos de usuarios relacionados con pérdidas o daños en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.
(d) Los reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.
(e) Los reclamos de usuarios relacionados a defectos en la información proporcionada por la Entidad Prestadora, respecto de las tarifas o condiciones de los Servicios.
(f) Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público, así como al acceso o limitación a los servicios que brinda la Entidad Prestadora.

Artículo 6°: Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios
En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los Usuarios, rigen los siguientes principios:

a) **Principio de Buena Fe en los procedimientos.-** Los actos dentro del procedimiento de reclamación, se efectuarán guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación en el procedimiento de reclamación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

b) **Principio de Celeridad.-** Las reclamaciones de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados de manera oportuna y en el menor tiempo posible. En caso que el reclamo no sea resuelto por la Entidad Prestadora dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante.

c) **Principio de Eliminación de Exigencias Costosas.-** La Entidad Prestadora no podrá exigir la presentación de documentos que contengan información que posea o deba poseer, por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.

d) **Principio de Igualdad de Trato y No Discriminación -** Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias correspondientes, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.

e) **Principio de Presunción de Veracidad:-** Se presume que los documentos exhibidos y/o presentados responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, la Entidad

Prestadora se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad.

f) **Principio de Primacía de la Realidad.-** En aplicación del presente Reglamento, se determinará la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretendan, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la Entidad Prestadora pueda realizar sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.

Los errores u omisiones de carácter no sustancial sino formal, siempre que no afecte el debido procedimiento, que fueren advertidos por la Entidad Prestadora serán encausados de oficio.

g) **Principio de Oportunidad.-** Los plazos para el cumplimiento de los procedimientos y la ejecución de resoluciones, no establecidos en el presente Reglamento deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.

h) **Principio de Razonabilidad.-** La Entidad Prestadora es responsable de los actos procesales que se ejecuten en la tramitación de los reclamos presentados por los usuarios.

i) **Principio de Transparencia.-** Toda decisión de la Entidad Prestadora deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles, siendo sus decisiones debidamente motivadas. Las reclamaciones de los usuarios deberán ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de estos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.

Además de los principios antes mencionados se aplicarán los principios generales establecidos en el Artículo IV de la LPAG, así como los artículos 2 y 64 del CPCD, normas afines o modificatorias, para aquellos reclamos de usuarios que se encuentren bajo la protección de este código.

Los principios establecidos en la LPAG servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimientos.

Artículo 7°: Poderes

El usuario podrá designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo. En caso el usuario actúe mediante un representante, aquél deberá presentar copia del referido poder otorgado mediante carta poder simple.

En caso el usuario requiera desistirse, allanarse, conciliar, transigir y/o someterse a arbitraje como consecuencia de cualquiera de los procedimientos regulados por el Reglamento, el

usuario deberá presentar poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario de OSITRAN o ante notario público.

Asimismo, podrán ser considerados como partes en el procedimiento de reclamo, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por una actividad de explotación de la infraestructura portuaria, que posean un interés legítimo o con un interés de incidencia colectiva en el procedimiento, acreditando la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación y en el caso de involucrarse intereses colectivos, las entidades colectivas y las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los usuarios que le otorguen un poder para ello.

Artículo 8: Derechos y gastos del procedimiento
Los reclamos y los recursos presentados y/o interpuestos de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento son gratuitos en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos y en consecuencia, no están sujetos a la realización de ningún pago.

En caso el reclamo interpuesto estuviese relacionado con la facturación por algún servicio prestado, la atención del reclamo no estará condicionada a la realización de ningún pago.

No obstante, en el caso que el reclamo involucrase la suspensión del cobro de una contraprestación por parte del usuario, éste se encontrará obligado a pagar los intereses compensatorios y moratorios devengados desde la presentación de su reclamo, si el mismo fuese declarado infundado, improcedente o inadmisible mediante resolución firme que agote la vía administrativa.

Artículo 9°: Acceso al expediente y expedición de copias
El usuario tiene derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su reclamo, así como a tener acceso al expediente correspondiente.

Asimismo, el usuario puede solicitar que se le expida copia fotostática simple de los documentos que forman parte del expediente del reclamo. La Entidad Prestadora expedirá las copias previo pago del costo de las mismas por parte del usuario.

Artículo 10°: Difusión
La Entidad Prestadora dará a conocer a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse, mediante carteles y/o afiches ubicados en áreas de acceso al público y en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora ubicados en el Terminal Portuario, línea telefónica de atención al cliente, así como en su página web. Dicha información comprenderá el nombre de la dependencia encargada de resolver los reclamos, los plazos de trámite respectivo, los requisitos para presentar dichos reclamos, los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan, así como la referencia a que, en caso de apelación el expediente será elevado al

Tribunal de OSITRAN, a efectos de que esta última entidad proceda a resolver en segunda instancia.

Es obligación de la Entidad Prestadora entregar el cargo correspondiente a la presentación del Reclamo como de los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan.

Artículo 11°: Plazos
Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos hagan referencia a días, se entiende que estos son días hábiles conforme a lo dispuesto por la LPAG.
A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregara el término de la distancia conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la LPAG.

CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCION DE RECLAMOS

Artículo 12°: Mesa de Partes
El Terminal Portuario cuenta con un área de Recepción Documentaria (en adelante e indistintamente, la "Recepción") ubicada en la planta alta del edificio de administración del TPY-NR.

Los usuarios podrán presentar sus reclamos en la Recepción en el siguiente horario de atención, horario en el cual se garantiza la recepción correlativa y registro respectivo:

Horario de atención
De lunes a viernes de 08h00 a 17h00 y los sábados de 08h00 a 13h30.
Los reclamos podrán ser presentados a través de los formatos que se encuentran a su disposición: (i) en la Recepción del TPY -NR, y (ii) en la página web de la Entidad Prestadora www.copam.com.pe

Artículo 13°: Presentación de Reclamos
Además de la presentación en la Recepción del TPY -NR, los reclamos también podrán ser interpuestos: (i) por correo electrónico (servicioclientes@copam.com.pe), (ii) por teléfono (0511 5002670), y/o (iii) mediante la página web de COPAM. Los datos que faciliten la interposición de reclamos mediante estos medios alternativos estarán debidamente consignados en la página web de COPAM.

Recibido el reclamo, la Entidad Prestadora entregará al usuario, una constancia de recepción como un mensaje electrónico de confirmación de recepción, un código de reclamo o cualquier otro medio que garantice al usuario la debida recepción de su reclamo.

El usuario debe presentar su reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que pueden dar lugar al reclamo. Salvo que la ley disponga lo contrario,

los Reclamos no requerirán de la firma de abogado. En todos los casos, el usuario debe cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 16° de este Reglamento.

El usuario acompañará una copia simple de su reclamo en calidad de cargo, la misma que será sellada por la Entidad Prestadora, con la indicación del día y hora de su presentación, el número de registro de su reclamo y el nombre del representante de la Entidad Prestadora que lo recibió.

Cabe indicar que el reclamante podrá solicitar Audiencia para Informe Oral al momento de interponer su escrito de reclamo, debiendo la Entidad Prestadora notificar su decisión debidamente motivada de conceder o no el informe oral, siendo dicha resolución inapelable. En caso se conceda, la citación para la audiencia oral deberá ser notificada al usuario, con una antelación no menor de tres (03) días.

Artículo 14°: Registro de Reclamos y Controversias
La Entidad Prestadora llevará un registro de reclamos y controversias, en el cual se enumerarán de manera correlativa los reclamos y controversias y se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del usuario que reclama, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo.

La Entidad Prestadora conservará los expedientes correspondientes a reclamos formulados por los Usuarios por un plazo no inferior a cuatro (4) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento. En caso que OSITRAN solicite la remisión de dichos expedientes, la Entidad Prestadora deberá cumplir con dicho requerimiento dentro de un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la referida solicitud es recibida.

Artículo 15°: Dependencia Resolutiva
La Jefatura de Operaciones es la responsable de resolver los reclamos en primera instancia. Igualmente, en el caso que el usuario presente un recurso de reconsideración, el órgano responsable de resolverlo será también la Jefatura de Operaciones.

Si el usuario presentase un recurso de apelación, el órgano responsable de la Entidad Prestadora elevará el expediente al Tribunal de OSITRAN.

Si el usuario interpusiese un recurso de queja, el órgano responsable de la Entidad Prestadora emitirá el informe técnico que solicite el Tribunal de OSITRAN. En todos los supuestos anteriores, se debe cumplir con los plazos y formas establecidas en este Reglamento y el Reglamento General.

Artículo 16°: Requisitos para la presentación de los Reclamos
Sin perjuicio de lo señalado en el Artículo 13° del presente Reglamento, el reclamo por escrito, será dirigido a la Jefatura de Operaciones y se presentará en la Mesa de Partes del Puerto.

Tal reclamo cumplirá con los siguientes requisitos:

1. Identificación del usuario reclamante: nombre y apellidos completos, número de Documento Nacional de Identidad, Carne de Extranjería o Pasaporte -sólo para ciudadanos extranjeros- y el domicilio del reclamante al que se harán llegar las notificaciones.
2. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado (si lo hubiere).
3. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone el reclamo.
4. Identificación, precisión del reclamo y los argumentos que lo fundamenten de hecho y cuando les sea posible las de derecho.
5. Lugar, fecha y firma o huella digital del usuario reclamante o su representante, en caso de no saber firmar o estar impedido.
6. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante.
7. Copia simple del documento que acredite la representación.
8. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo. El incumplimiento de este requisito no generará la inadmisibilidad o improcedencia del reclamo.
9. Si el reclamo interpuesto afecta una parte del monto facturado, el usuario debe pagar previamente el monto no impugnado según liquidación efectuada por la entidad prestadora.

Todo escrito y los anexos que lo acompañen deberán ser presentados con tantas copias como partes interesadas deban ser notificadas. Adicionalmente, el reclamante presentará una copia, en calidad de cargo, la que deberá ser sellada por la Entidad Prestadora con la indicación del día y hora de su presentación.

Artículo 17°: Subsanación de errores u omisiones los Reclamos

En los casos en que los reclamos carezcan de algunos de los requisitos previstos en el Artículo anterior, la Mesa de Partes anotará la observación en el cargo del reclamo presentado, a fin de que el reclamante proceda a subsanar el error u la omisión en un plazo máximo de dos (2) días.

Si el reclamante no cumpliera con subsanar dentro del plazo antes señalado, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que hubiese entregado.

Artículo 18°: Improcedencia del reclamo

La Entidad Prestadora, declarará improcedente los reclamos en los casos siguientes:

1. Cuando el reclamante carezca de interés legítimo.
2. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma.
3. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.

4. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
5. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo previsto en el Artículo 13° de este Reglamento.
6. Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el Artículo 5° de este Reglamento.

Artículo 19°: Plazo máximo de resolución de Reclamos.
La Entidad Prestadora resolverá los reclamos de los usuarios en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la presentación de los reclamos o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados conforme al Artículo 17° de este Reglamento.

Este plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Las resoluciones expedidas por la Entidad Prestadora deben ser fundamentadas y suscritas por la Jefatura de Operaciones de la Entidad Prestadora, con indicación y valoración expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustentan su decisión y de las normas legales aplicables al caso. Adicionalmente deberá consignar el derecho del Usuario a impugnar la decisión adoptada, así como el plazo para ejercer su derecho.

En caso que la Entidad Prestadora no emitiera una carta de respuesta en el plazo máximo antes señalado, se aplicará el silencio administrativo positivo y, en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.

La Entidad Prestadora tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para cumplir con lo establecido en la carta de respuesta.

CAPÍTULO IV: MEDIOS IMPUGNATORIOS

Artículo 21°: Recursos
Los recursos contra la resolución que pone fin a la primera instancia pueden ser:
(a) Recurso de Reconsideración y,
(b) Recurso de Apelación.

Artículo 22°: Recurso de Reconsideración
Se interpone contra la resolución emitida por la Entidad Prestadora, ante la Jefatura de Operaciones, debiendo necesariamente sustentarse en nueva prueba y en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución que se impugna.
Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación por parte del Usuario. La Entidad Prestadora se pronunciará en un plazo máximo de veinte (20) días contados desde la presentación del Recurso de Reconsideración.

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo señalado en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo.

Artículo 23°: Recurso de Apelación
El Recurso de Apelación se interpone contra la resolución emitida por la Entidad Prestadora mediante la cual se resolvió el reclamo o el Recurso de Reconsideración. Se interpone ante la Jefatura de Operaciones en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido.

La Entidad Prestadora elevará el expediente correspondiente, debidamente foliado al Tribunal de OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación. Asimismo, dado que OSITRAN no le correrá posterior traslado, la Entidad Prestadora deberá adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación interpuesta.

Artículo 24°: Requisitos de admisibilidad y procedencia de los Medios Impugnatorios
Es requisito de admisibilidad de los Recursos de Reconsideración o de Apelación que éstos sean interpuestos dentro del plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución recurrida.

Son requisitos de procedencia de los referidos medios impugnatorios, los siguientes:
(a) Que se interpongan contra los actos a que se refiere el Numeral 206.2 del Artículo 206° de la LPAG;
(b) Que se dirijan ante la Jefatura de Operaciones como órgano competente para concederlas o denegarlas, según los artículos precedentes;
(c) Que se recaude nueva prueba en el caso del Recurso de Reconsideración; y,
(d) Que se fundamenten debidamente.

Artículo 25°: Evaluación de los Requisitos de Admisibilidad y Procedencia de la Reconsideración
La evaluación de los requisitos de admisibilidad y procedencia de la reconsideración será realizada por la Entidad Prestadora conforme a lo estipulado en los Artículos pertinentes.

Artículo 26°: Queja
En cualquier estado del procedimiento, el Usuario podrá interponer una queja ante el Tribunal de OSITRAN, por defectos de tramitación del expediente, y en especial cuando:
(a) Haya infracción a los plazos establecidos en este Reglamento que supongan una paralización o retraso del procedimiento;
(b) La Entidad Prestadora deniegue injustificadamente la concesión del recurso de reconsideración; y
(c) Se concedan los recursos de reconsideración y/o apelación en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente. En caso la queja se presente directamente ante la Entidad Prestadora, ésta deberá remitirla inmediatamente al Tribunal de OSITRAN dentro de los plazos previstos en la LPAG.

Artículo 27°: Notificaciones

La Entidad Prestadora establecerá un sistema de notificaciones de las cartas de respuesta o resoluciones que expida a través de un servicio de mensajería apropiado que verifique su entrega. Las notificaciones podrán ser realizadas mediante carta o correo electrónico, en caso así lo haya autorizado el reclamante conforme a lo dispuesto en el Numeral 20.4 del Artículo 20 de la LPAG.

En los casos en que el reclamante haya consignado un domicilio en el extranjero, la Entidad Prestadora podrá realizar la notificación mediante correo electrónico.

Las cartas de respuesta o resoluciones deben ser notificadas en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) días contados desde la fecha de expedición:

a) A la dirección que el reclamante hubiere señalado expresamente en el escrito de su reclamo o aquel nuevo domicilio cuya variación haya sido debidamente comunicada a la Entidad Prestadora; o
b) A la cuenta de correo electrónico consignado en el reclamo, y que el reclamante hubiese expresamente autorizado como medio de notificación, que para fines administrativos será considerado como su domicilio.

En los casos de notificación al domicilio del reclamante, los cargos de recepción deberán consignar los siguientes datos:

a) El número de carta de respuesta notificada.
b) El domicilio en el que la carta de respuesta fue notificada.
c) La fecha de entrega.
d) El nombre, número de documento de identidad y firma de la persona que recibe la notificación.

En los casos en que una persona distinta al reclamante recibe la carta de respuesta, el servicio de mensajería consignará la relación que esta persona tiene con el reclamante.

En el caso de que el servicio de mensajería no encontrase a ninguna persona en el domicilio señalado por el reclamante, regresará el día útil siguiente. Si en dicha fecha volviese a suceder lo mismo, el servicio de mensajería dejará la notificación bajo la puerta, y consignará tal hecho en el cargo de notificación.

En aquellos casos en los que el domicilio consignado en el reclamo no exista o no fuese posible para el servicio de mensajería encontrarlo, la Entidad Prestadora deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del reclamante.

Si se verificase que la notificación no puede ser realizada en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad por presentarse algunas de las circunstancias descritas en el Numeral 23.1.2 del Artículo 23 de la LPAG, la Entidad Prestadora deberá proceder a realizar la notificación mediante publicación.

Cuando por solicitud expresa del reclamante, éste requiera a la Entidad Prestadora, de manera adicional a la notificación mediante correo electrónico que ya se hubiese realizado, el envío mediante carta de la resolución que resolvió el reclamo interpuesto, se deberá adjuntar una (01) copia del correo electrónico remitido.

Artículo 28°: Conciliación
En cualquier estado del procedimiento, el Usuario y la Entidad Prestadora podrán conciliar sus conflictos de intereses, siempre y cuando: (i) las partes estén de acuerdo, (ii) se trate de derechos disponibles y no exista interés público alguno declarado así por el Cuerpo Colegiado de OSITRAN, y (iii) OSITRAN no haya expedido resolución en segunda instancia.

Iniciada la etapa de conciliación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en que se podrá llegar a un acuerdo con el USUARIO, para cuyo efecto se levantara el Acta respectiva.

Articulo 29.- Cumplimiento de Resoluciones
Las resoluciones de la Entidad Prestadora serán cumplidas por esta dentro del plazo que establezca en dicho documento, el cual de manera ordinaria no deberá exceder los tres (03) días contados a partir de la fecha de su notificación.

De forma extraordinaria se podrá conceder un plazo de quince (15) días si hay una causa objetiva y motivada para ello y no se cause ningún perjuicio innecesario al usuario. Asimismo, la Entidad Prestadora cumplirá lo ordenado en las resoluciones emitidas por el Tribunal dentro del plazo de siete (07) días contados a partir del día siguiente de la notificación, o en el plazo que se fije en la resolución debidamente motivada.

Artículo 30.- Rectificación y Aclaración de Resoluciones
Antes de quedar firmes, los usuarios podrán solicitar la aclaración de una resolución respecto de algún punto donde pueda existir duda de su interpretación o contenido.

Asimismo, cuando se aprecie un error material o aritmético los usuarios podrán solicitar la rectificación de la resolución, en cualquier momento del procedimiento.

La aclaración podrá ser declarada de oficio o a pedido de parte y no suspenderá el trámite o la ejecución de la resolución.

CAPÍTULO V: VIGENCIA

Artículo 31º: Vigencia
Este Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en la página web de la Entidad Prestadora y podrá ser modificado y/o ampliado por ella, previa autorización de OSITRAN.

Artículo 32º: Aplicación supletoria
En todo lo no previsto en el presente reglamento, será de aplicación el Reglamento General.
****