



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 074-2011-CD-OSITRAN

Lima, 29 de diciembre del 2011

### VISTOS:

El Informe Nº 037-11-RR11-OSITRAN de fecha 14 de diciembre del 2011, el Proyecto del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios del OSITRAN, así como su Exposición de Motivos; y,

### CONSIDERANDO:

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

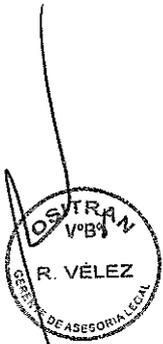


Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley antes citada establece que es potestad exclusiva del OSITRAN dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones, o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;



Que, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos establece que dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 2 del Reglamento de la Ley Nº 27332, aprobado por Decreto Supremo Nº 042-2005-PCM, prescribe que la función normativa general de los Organismos Reguladores es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo respectivo;



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



**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

ámbito de competencia, reglamentos autónomos, normas que regulen los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones;

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

Que, el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, aprobada por la Ley N° 29158, señala que los Organismos Reguladores defienden el interés de los Usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley;

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, velando además, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

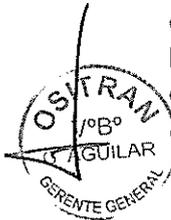
Que, por su parte, el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que la protección al usuario de los servicios públicos bajo la competencia de los Organismos Reguladores a que hace referencia la Ley N° 27332, se rige por las disposiciones de dicho código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador;

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

Que para el ejercicio de la función normativa del OSITRAN debe observarse el "Reglamento que establece disposiciones relativas a la Publicidad, Publicación de Proyectos Normativos y Difusión de Normas Legales de Carácter General", aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Que, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución N° 023-2011-CD-OSITRAN, con fecha 04 de julio de 2011, se publicó el Proyecto del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, concediendo un plazo de quince (15) días calendarios para que las Entidades Prestadoras y demás legítimos interesados; formulen sus observaciones y comentarios al referido Proyecto;

Que, con fecha 26 de julio del 2011 se realizó la Audiencia Pública con la participación de los interesados;





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Que, habiendo transcurrido en exceso el citado plazo, y luego de haber evaluado las observaciones y comentarios presentados por los interesados; el Consejo Directivo de conformidad con lo establecido en el literal a), del artículo 12 de la Ley N° 26917, con el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332 y con el artículo N° 22 del REGO; y estando a lo acordado en su Sesión N° 405 de fecha 21 de diciembre de 2011;



**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, que forma parte integrante de la presente Resolución y que entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

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

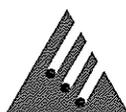
**Artículo Tercero.-** Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales difunda en la página web del OSITRAN, el contenido del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, su exposición de motivos y la matriz de análisis de los comentarios presentados por los legítimos interesados.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



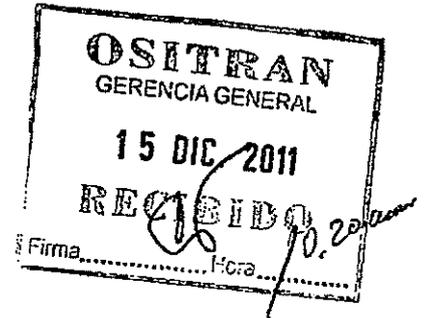
**JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE**  
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N°29106-11



**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





**INFORME N° 037-11-RRII-OSITRAN**

Para : **CARLOS AGUILAR MEZA**  
Gerente General

Asunto : **Comentarios al Proyecto del nuevo Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios**

Referencia : a) Memorando Circular N° 004-10-GG-OSITRAN  
b) Informe N° 029-11-GAL-OSITRAN  
c) Informe final del Consultor Dante Mendoza  
d) Informe N° 010-11-GAL-OSITRAN

Fecha : **14 de diciembre de 2011**

*PAGE A CD PMA  
APROBACION  
21.12.11*



**I.- OBJETIVO.-**

- 1.- Determinar la pertinencia de los comentarios efectuados por los interesados en el marco del procedimiento de aprobación del nuevo Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios (en adelante, el RUTAP); y en virtud de ello, elaborar la nueva versión de dicho documento con los comentarios aceptados.

**II.- ANTECEDENTES**

- 2.- Mediante Memorando Circular N° 004-10-GG-OSITRAN del 11 de marzo de 2010, la Gerencia General dispuso la revisión de los documentos normativos vigentes y analizar la posibilidad de elaborar propuestas normativas que permitan a la institución contar con los mecanismos e instrumentos que faciliten al OSITRAN el mejor cumplimiento de sus funciones y alcanzar sus objetivos estratégicos trazados.
- 3.- Para cumplir con dicha disposición, se encargó la conducción del trabajo técnico al Eco. Jorge Montesinos Cordova, formándose además grupos de trabajo que para el caso de normas relacionadas con usuarios estuvo conformado por los siguientes profesionales: Ximena Velit Poblete, Carlos Anibal Malca Maurologoitia, Mariela Aramburu García y Mayra Nieto Manga (en adelante, el grupo de trabajo), quienes se encargaron de la planificación de actividades, desarrollo, coordinación y revisión técnica de los informes de avance.
- 4.- A través del Requerimiento N°001217 de fecha 23 de julio de 2010 la Oficina de Relaciones Institucionales, requirió la contratación de un consultor con el objeto que, en coordinación con el grupo de trabajo, revise y elabore dos proyectos de Reglamentos de Usuarios de Infraestructura.
- 5.- La implementación de la propuesta referida en dos reglamentos se planteó considerando las similitudes en la operación de las infraestructuras. El primero, que es objeto del análisis del



presente informe, está dirigido a los usuarios del mercado de infraestructura de terminales (puertos y aeropuertos) y el segundo, a los de infraestructura vial (carreteras y vías férreas).

- 6.- En cumplimiento de los términos de referencia, el consultor presentó la exposición de motivos y el texto de los reglamentos en mención. El grupo de trabajo revisó la propuesta quedando expedita para ser sometida a consideración del Consejo Directivo, como órgano competente para dictar normas en el mercado de ITUP.
- 7.- Con fecha 12 de julio de 2011, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución N° 023-2011-CD-OSITRAN, que aprobó la publicación del Proyecto del RUTAP, con el propósito que tanto entidades prestadoras como usuarios y terceros interesados efectúen comentarios sobre el contenido del mismo, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 1 del artículo 14° del Reglamento que establece Disposiciones relativas a la Publicidad, Publicación de Proyectos Normativos y Difusión de Normas Legales de Carácter General, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS<sup>1</sup>.
- 8.- En fechas 21, 25 y 26 de julio 2011, la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional - AFIN, Lima Airport Partners S.R.L. - LAP, Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. - TPE, Brand Protection S.A. – BPSA y la Autoridad Portuaria Nacional – APN, hicieron llegar oportunamente sus comentarios sobre el Proyecto de RUTAP.
- 9.- Con la finalidad de interactuar con los distintos agentes del sistema regulatorio, OSITRAN convocó a una audiencia pública, la misma que se llevó a cabo el día 26 de julio de 2011.

### III.- ANÁLISIS

- 10.- Para realizar el análisis de los comentarios de los interesados sobre el Proyecto de RUTAP, es necesario tener en cuenta que el OSITRAN, de conformidad con el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, el artículo 63 del Código del Consumidor y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, tiene el deber legal de defender el interés de los usuarios de los mercados bajo su competencia, a saber la Infraestructura de Transporte de Uso Público (ITUP, en lo sucesivo), conformada –entre otros– por los terminales aeroportuarios y portuarios.
- 11.- Desde esa óptica es que el OSITRAN debe ejercer todas las funciones que le han sido conferidas por ley, entre ellas, la función normativa.
- 12.- Ahora bien, el detalle de los comentarios y la respuesta a cada uno de ellos forman parte de la matriz que se adjunta. A continuación se analizarán los principales comentarios presentados por los interesados:



<sup>1</sup> Reglamento que establece Disposiciones relativas a la Publicidad, Publicación de Proyectos Normativos y Difusión de Normas Legales de Carácter General.

*"Artículo 14.- (...) Las entidades públicas dispondrán la publicación de los proyectos de normas de carácter general que sean de su competencia en el Diario Oficial El Peruano, en sus Portales Electrónicos o mediante cualquier otro medio, en un plazo no menor de treinta (30) días antes de la fecha prevista para su entrada en vigencia, salvo casos excepcionales".*



concordancia con la naturaleza de la regulación específica.

**iv.- Artículo 1 y Artículo 3**

*La norma debería excluir la relación entre las empresas prestadoras (EP) y los usuarios intermedios. La exposición de motivos tiene como justificación la asimetría de información entre las EP y los usuarios finales (párrafo 17).*

*El artículo IV del Código de Consumo excluye de su protección a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.*

*Por lo tanto, no se puede establecer que en el caso del uso de infraestructura portuaria, usuarios intermedios como líneas navieras, agencias marítimas, agencias de carga, terminales de almacenamiento y agentes de aduana carecen de información cuando justamente se tratan de proveedores especializados con información suficiente sobre el mercado en el que actúan, incluyendo las leyes portuarias y aduaneras que los regulan.*

El Reglamento General de OSITRAN (art. 24 inciso I) establece que en ejercicio de la función normativa, puede dictar requisitos de obligatoriedad en la provisión y suministro de información a los usuarios, no haciéndose distinción entre finales e intermedios.

Muchos de los servicios brindados por las EP se encuentran en condiciones monopólicas (como por ejemplo uso de mangas, amarradero, etc.), lo que implica que estos usuarios no tienen más opción que utilizar la infraestructura en las condiciones fijadas por la EP, lo cual puede ser aprovechado por esta para restringir la información sobre el precio o condiciones del servicio, explotándose la infraestructura de manera ineficiente.

Es por eso que el RETA, sin hacer discriminación alguna entre usuarios finales e intermedios, obliga a informar a las EP. En este reglamento se recoge, desarrolla y precisa de mejor manera dicha obligación, estableciendo por ejemplo, las modalidades de trasladarla (página web, afiches, carteles, entre otros) a los usuarios.

La obligación de informar sobre las condiciones permite que desde el comienzo las partes sepan cuáles serán las condiciones que los regirán, además de otorgarle transparencia a la relación.

Por otro lado, el Reglamento regula otros aspectos distintos al derecho a la información, como son: el derecho a presentar denuncias, reclamos, a la atención adecuada, a presentar sugerencias, a la calidad y cobertura del servicio, a la seguridad.

**v.- Artículo 2**

*No es claro si el reglamento se aplica a todos los servicios brindados en la ITUP (que es*



*regulada) o respecto de los servicios regulados brindados en la ITUP. Es un artículo que debe ser aclarado. La norma debería precisar que es aplicable a cada uno de los servicios regulados brindados por las EP ya que estos son los que se encuentran bajo la competencia de OSITRAN y de estos entendemos que debe ser solo respecto de los servicios regulados. En todo caso, podría redactarse de la siguiente manera: "El presente Reglamento será aplicable en cada uno de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras dentro de la ITUP aeroportuaria y portuaria, conforme a lo establecido en los respectivos contratos de concesión".*

El reglamento es aplicable a todos los servicios brindados en la ITUP, sean estos regulados o supervisados, siempre que se deriven de la explotación de la ITUP y sirvan para facilitar el servicio de transporte o intercambio modal.

No obstante debería aceptarse la propuesta de redacción "conforme a lo establecido en los respectivos contratos de concesión", pero se adiciona también la referencia a la normatividad vigente, puesto que también rige a las concesionarias y permite incluir a las empresas estatales.

**vi.- Artículo 4**

*El Reglamento no establece el orden de preferencia de las normas en caso de contradicción. Al hacer referencia a los contratos de concesión como parte del Marco Normativo Aplicable, consideramos que se debe incluir de manera expresa no solo a sus anexos y addendas, sino también a sus interpretaciones. Adicionalmente, consideramos que los reglamentos específicos de las empresas prestadoras (REA y Reglamento de Atención de Reclamos específico), también deben ser parte del marco legal aplicable.*

Con la enumeración de las normas, no se está estableciendo un orden de preferencia; el cual debe regirse por los criterios de jerarquía, especialidad y temporalidad.

Los Contratos de Concesión han sido extraídos del listado e incluidos en el primer párrafo, puesto que no tienen la naturaleza de normas jurídicas. Ahora bien, para interpretar y determinar el alcance del Reglamento en cada caso concreto, se debe recurrir a los contratos de concesión (lo que incluye a las interpretaciones, addendas y anexos) y a las normas jurídicas (incluidos los Reglamentos de Acceso y de Reclamos de las entidades prestadoras), empezando por la Constitución.

**vii.- Artículo 5 b)**

*Es ambiguo y subjetivo definir a qué se refiere con "lo que el Usuario paga por el uso de la ITUP debe estar en correspondencia con el servicio que recibe". Se puede prestar a una interpretación de control de precios, no somos entidad pública para cobrar solamente el costo del servicio.*

Se reformula el literal señalándose que el uso de la ITUP por parte del Usuario y su



consecuente contraprestación deben ser concordantes con lo previsto en los respectivos contratos de concesión, las disposiciones del OSITRAN y, de ser el caso, por las reglas de la libre competencia.

**viii.- Artículo 7 c)**

***La obligación de establecer una línea telefónica gratuita es innecesaria y costosa, ello porque el usuario ya cuenta con Libro de Sugerencias, Mesa de Partes, página web o correo electrónico para señalar sus sugerencias, así como los medios puestos a su disposición por el OSITRAN. Adicionalmente, debe preverse de manera expresa la posibilidad que la entidad prestadora utilice Formatos de Sugerencia, los cuales posteriormente podrán ser recopilados en un Libro de Sugerencia.***

Se debería aceptar la sugerencia. No es preciso que la entidad prestadora ponga a disposición de los usuarios una línea telefónica gratuita para sugerencias; pues ello irrogaría costos cuyo mejor destino sería el mejoramiento en la prestación de los servicios derivados de la explotación de la infraestructura.

**ix.- Artículo 7 d)**

***De acuerdo al artículo 3 de la Ley N° 26917, el OSITRAN es un organismo que de forma imparcial y objetiva cautela los intereses del Estado, de los inversionistas y usuarios. Sin embargo, al establecer que los usuarios puede (sic) comunicar cualquier hecho relacionado a la actividad de explotación de la ITUP que consideren un incumplimiento de obligaciones, sin la necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, no están cumpliendo con la función por la que fue creado el OSITRAN.***

El derecho de denunciar que tienen los usuarios no puede ser objeto de restricciones. De conformidad con la Ley N° 27444, no es obligatoria la presentación de sustento, basta que se comunique un probable incumplimiento. No obstante ello, OSITRAN, en ejercicio de su facultad de investigación y función fiscalizadora, puede determinar si la denuncia tiene sustento o no. En este último caso deberá desestimarse, toda vez que la imparcialidad está garantizada.



**x.- Artículo 7 m)**

***A las entidades prestadoras se les está imponiendo un costo adicional al obligárseles a implementar un módulo de objetos perdidos.***

***Para el caso de aeropuertos, las normas prevén que los objetos prohibidos deben ser desechados o dispuestos por sus usuarios, siendo considerados como residuos. En ese sentido, dichos bienes no pueden ser devueltos. No ocurre lo mismo con los objetos extraviados que luego son hallados, los cuales pueden ser almacenados y devueltos a los propietarios, en caso los mismos fueron identificados.***

*De la lectural del literal se lee que el usuario tiene derecho a la "restitución de su propiedad"; sin embargo, el contenido de dicho literal no guarda relación con lo indicado en el título del mismo, el cual se puede prestar a malas interpretaciones por parte de los usuarios, siendo que para la restitución de la propiedad de objetos perdidos y/o sustraídos, se requiere en un primer momento determinar la responsabilidad sobre dicha pérdida y/o sustracción de los mismos.*

*Se debe incluir un plazo para la devolución de objetos retenidos (no embarcados por disposición del Aeropuerto). La reducción -razonable- a proponer es de siete (7) días calendarios. De igual modo, se debe considerar un plazo máximo (30 días, por ejemplo) para que se efectúen las devoluciones o reembolsos por pérdidas o sustracciones.*

No es razonable que el derecho a la restitución de la propiedad sea utilizado indiscriminadamente por los usuarios. No obstante, estos tienen derecho a que sus bienes retenidos durante el embarque le sean devueltos, salvo que la entidad prestadora haya informado por los medios descritos en el artículo 20 (línea telefónica, en forma personal, afiches, etc.) sobre los objetos prohibidos de embarcar y el destino que se les dará una vez sean incautados por la entidad prestadora aeroportuaria.

**xi.- Artículo 8 b)**

*Sería preferible que se explique cuáles son los casos en los que "sea de aplicación el Código de Protección y Defensa del Consumidor".*

El alcance se establece en el propio Código del Consumidor, es decir, en cada caso en que se trate de una relación de consumo, en la que el usuario se comporte como un usuario que utilice la infraestructura de manera final, para su beneficio personal o de su grupo social o familiar.

**xii.- Artículo 8 c)**

*Al señalar que en caso de duda se resolverá a favor del usuario, el OSITRAN no está cumpliendo con ser imparcial y objetivo. En qué se basa para establecer dicho beneficio a favor del usuario.*

El Código Civil (Art. 1401) establece que las cláusulas generales de contratación se interpretan a favor de la parte que no las estableció o insertó.

El propósito del literal es equilibrar una situación asimétrica, respecto del establecimiento de las condiciones que rigen las relaciones de las empresas prestadoras y usuarios.

OSITRAN es imparcial en la tutela de los intereses del Estado, los inversionistas y los usuarios. No obstante, ello supone que la situación existente es de equilibrio. Para ser imparcial, es imprescindible que –en primer lugar– las partes estén en igualdad de



condiciones. Hay desequilibrio entre EP y usuarios. En el cumplimiento de la misión imparcial de OSITRAN, se debe equilibrar la relación entre el Estado, las empresas y los usuarios, para que todos actúen en los mercados en igualdad de condiciones.

**xiii.- Artículo 12 o)**

*Es necesario analizar costo-beneficio dependiendo de cada tipo de infraestructura y operación para determinar si deben implementarse módulos de atención al usuario. Esta labor podría ser ejercida -de manera ex post- a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN. Lo referido a la obligación de mantener módulos de atención al usuario dentro del ámbito de concesión debe darse dependiendo también de la operación de la infraestructura. Se sugiere incorporar que estos módulos deberán estar operativos y con una persona a cargo, siempre y cuando se efectúen operaciones en el aeropuerto. Por ejemplo, existen aeropuertos, como Anta Huaraz, Tumbes, Talara, donde únicamente existen una o dos operaciones en el día.*

El requisito del módulo de atención es intrínseco al deber de información que tienen las entidades prestadoras.

La implementación de estos módulos debe estar condicionada a aquellos supuestos en que se preste servicios a usuarios bajo la tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se agrega que será el órgano competente (Gerencia de Supervisión de OSITRAN), el que determinará cuándo corresponde en cada caso concreto -es decir, qué aeropuerto o puerto- debe implementar este módulo.

**xiv.- Artículo 20.**

*La lista de canales para la puesta a disposición de información debe ser alternativa (uno o varios de los canales, en función de la naturaleza de los servicios que se brindan y los usuarios a los que están dirigidos) sin que todos los canales sean necesariamente obligatorios. En todo caso, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN podría -ex post- verificar la idoneidad de los medios utilizados.*

OSITRAN determinará ex post la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP.

No obstante, en todo caso la entidad prestadora deberá informar siempre a los usuarios en forma personal, por exhibición de carteles o afiches de fácil accesibilidad en la ITUP y mediante la página web.

**xv.- Artículo 44.**

*Es un despropósito el plazo de 4 años para interponer denuncias. El artículo 233.1 de la Ley N° 27444 establece el plazo de prescripción para la facultad de la autoridad de*



*determinar la existencia de infracciones administrativas, no para los usuarios. Asimismo, es desproporcionado que el OSITRAN tenga 60 días para evaluar la denuncia y que la Entidad Prestadora tenga solo 7 días para prestar descargos.*

La denuncia puede ser presentada mientras no caduque la potestad de la entidad administrativa (en este caso el OSITRAN) para sancionar, que de acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General es de 5 años.

Se hace la precisión indicándose que la facultad del OSITRAN para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe a los cuatro (4) años, computados a partir de la fecha en que se cometió la infracción o desde que cesó. Se modifica el plazo para presentar descargos, fijándolo en quince (15) días (art. 45).

El plazo de sesenta (60) días para tramitar la denuncia incluye el plazo para la presentación de descargos.

LAP

**xvi.- Artículos 3 y 4**

*Este reglamento debería ser solo de aplicación a los Usuarios Finales; incluir también a los Usuarios Intermedios constituye un exceso de regulación que se podría traducir en proteccionismo estatal frente a un segmento que, por diseño, no requiere protección. Mientras que las Entidades Prestadoras tienen una real posición asimétrica respecto de la prestación de la ITUP frente a los Usuarios Finales, en el caso de los Usuarios Intermedios, los mismos cuentan con un conocimiento cabal de la industria, por lo que tienen instrumentos y recursos suficientes como para acceder adecuadamente a la protección que les generan los contratos o el régimen legal general. Esto estaría en línea con lo previsto en el artículo IV del Código de Consumo, el cual solo considera Consumidores/Usuarios a quienes son destinatarios finales del bien o servicio (no a quienes lo utilizan para a su vez ofrecer bienes o servicios a terceros). La modificación de este punto resulta medular para el adecuado diseño de la iniciativa que OSITRAN busca promover con el presente Reglamento.*

Las entidades prestadoras poseen poder de mercado en la prestación de servicios derivados de la explotación de ITUP, incluso en los servicios que se brindan en competencia, que los coloca en ventaja frente a los usuarios, incluyendo a los intermedios.

Además se busca definir y desarrollar los derechos de todos los usuarios que hacen uso de la ITUP, sean estos intermedios o finales.

**xvii.- Artículo 12 j)**

*El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN no obliga a que exista una línea telefónica (es facultativa), menos aún que sea gratuita.*



***En todo caso, al Usuario se le provee de un servicio de atención al cliente al cual puede acceder en cualquier momento.***

La línea telefónica es facultativa para el usuario como medio de interposición de reclamo, pero no para la entidad prestadora quien debe obligatoriamente contar con una línea telefónica, además de las otras modalidades descritas en el Reglamento de Reclamos (libro de reclamos, mesa de partes, página web, entre otros).

Por otro lado, no es preciso que las entidades prestadoras cuenten con una línea telefónica gratuita.

**xviii.- Artículo 19 c)**

***En el caso de los aeropuertos, no existe un decomiso de los bienes sino una disposición/desecho de los mismos por los propios pasajeros a fin de poder seguir con su proceso de embarque.***

No se concuerda con lo expresado en el comentario respecto que los usuarios son los que desechan, considerando que esta acción se realiza por la necesidad que tienen para embarcarse y muchas veces no tener dónde dejar dichos bienes.

Sin embargo, como parte de las condiciones del servicio, si se informa adecuadamente al usuario sobre la prohibición de los bienes y su destino y persiste en arribar a la ITUP con estos, entonces se entenderá que hay una disposición voluntaria de los mismos.

**xix.- Artículo 26**

***Dado que lo que se pretende es que el Usuario conozca que no es la Entidad Prestadora la que brinda determinado servicio –y que, en caso de reclamos o denuncias, ésta no es responsable por dicho servicio- es irrelevante si esta información es ofrecida por la Entidad Prestadora o por el tercero que efectivamente presta el servicio. En cuanto a la pretendida obligación de indicar que el usuario “se encuentra bajo la protección del Código de Protección, etc.” esto excede largamente de lo razonable (ni siquiera el propio Código citado prevé una obligación de este tipo para los consumidores).***

Si la entidad prestadora decide no informar sobre el particular, debe asegurarse que sí lo haga el tercero.

La mención del Código del Consumidor es para restringir esta obligación solamente respecto de aquellos usuarios finales que se encuentran bajo el ámbito de protección de dicho dispositivo.

De acuerdo con el principio de protección mínima (artículo V del TP del Código del Consumidor), el Código del Consumidor contiene las normas de protección mínima de protección a los consumidores, pudiendo las normas sectoriales otorgar una protección



mayor.

Asimismo, según el artículo 63 del Código del Consumidor, la protección del usuario de los servicios públicos a los que hace referencia la Ley N° 27332 se rige por dicho Código y por la regulación sectorial correspondiente.

En tal sentido, de acuerdo con el principio y artículo citado, la normativa sectorial emitida por los organismos reguladores puede establecer mayores niveles de protección respecto de la tutela mínima establecida en el propio código.

### TPE<sup>2</sup>

#### xx.- Artículo 7 h)

***"El que no se pueda discriminar por razones económicas va en contra del Principio de No discriminación, el mismo que establece que debemos tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales. Va en contra de una política comercial, en la que por razones objetivas de índole económica se encuentra justificada el trato diferenciado".***

Se debería aceptar la sugerencia, especificándose que no se puede discriminar a los usuarios frente a situaciones de similar naturaleza, de manera tal que los coloquen en desventaja competitiva frente a otros. El trato diferente ante supuestos desiguales no constituye discriminación.

Con relación a los usuarios finales, se precisa que los que se encuentran bajo el ámbito del Código del Consumidor no pueden ser discriminados.

### BP S.A.

#### xxi.- Artículo 7 l)

***Aquellos que por tránsito vehicular opten por utilizar la zona gratuita de libre acceso deben recibir el mismo trato sobre facilidades de ingreso y salida que el servicio tarifado.***

***De conformidad con el numeral 3.2. del anexo 5 del Contrato de Concesión existe una carga contractual de construir y brindar espacios gratuitos para el ingreso y salida de vehículos que dejan o recogen pasajeros. En la práctica ésta obligación no se cumple en el caso del AIJCH, debido a que el recorrido de la avenida interna asignada por LAP para el caso del AIJCH, desemboca en la Vía Expresa del Callao, mientras que el beneficio utilizar el estacionamiento tarifado es desembocar en el Óvalo del AIJCH con salida hacia tres vías.***

***Con esta restricción no solamente se discrimina a quien utiliza esta vía, sino que se***

<sup>2</sup> La mayoría de comentarios de TPE, estuvieron incluidos en los de AFIN.



*elimina indirectamente la gratuidad impuesta en el contrato, debido a que los vehículos que transitan por la vía gratuita al tener una única ruta de salida pierden tiempo y combustible, mientras que de haber elegido la ruta de estacionamiento tarifada, se le permite salir por el Ovalo, por lo que se distorsiona el sentido de la carga de gratuidad impuesta en el Contrato a favor del usuario. Respecto a la infraestructura existente, no se permite salida hacia el Ovalo a la ruta gratuita, desviándola hacia la Vía Expresa, con el agravante que Inspectores de Transporte del Municipio del Callao aguardan en esta puerta de salida, bajo amenaza de multas, castigando la autocontratación de taxis particulares.*

Los servicios sobre los cuales se pide igual trato no son servicios comparables. Uno consiste en el espacio de estacionamiento y es tarifado, mientras que el otro implica el acceso vehicular al terminal aeroportuario, el cual es gratuito; por lo que no se puede hablar en este caso de discriminación, pues los servicios no son iguales.

Si Lima Airport Partners S.R.L permite que los vehículos ingresen a recoger o dejar pasajeros y/o carga está cumpliendo con lo dispuesto en el Anexo V del Contrato de Concesión.

**xxii.- Artículo 24 d)**

**d) Servicio de protocolo (donde corresponde)**

*Servicio de atención de autoridades nacionales e internacionales. El servicio de Protocolo para artistas es prestado por Migraciones debiendo prestar el concesionario las facilidades necesarias para esta coordinación.*

*De conformidad con el numeral 1 apéndice 2 anexo 3 del Contrato de Concesión la concesionaria únicamente presta Protocolo a autoridades nacionales e internacionales. El Estado presta Protocolo a artistas extranjeros quienes están en la condición de pagar alrededor de US\$ 2,000.00 dólares americanos por este servicio, ingreso que no ha sido concesionado al privado, pero estaría siendo explotado por éste sin beneficio para el Estado. En el proyecto no se desarrolla este servicio.*

De acuerdo con la cláusula 2.1. del Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima Airport Partners S.R.L. tiene derecho al aprovechamiento económico, el cual -según la cláusula 1.5.- supone que LAP tiene el derecho de operar y explotar los bienes de la concesión.

En ese orden de ideas, la prestación del servicio de protocolo a los artistas y el cobro de la contraprestación no contravendría la naturaleza del Contrato, siempre que cumpla con brindar dicho servicio a las autoridades descritas en el numeral 1 del apéndice 2 del anexo 3 del mencionado Contrato de Concesión.

No resulta cierto que los ingresos que obtiene Lima Airport Partners S.R.L. por la explotación del servicio de protocolo a los artistas se realice sin beneficio por el Estado.



Ello por cuanto la entidad prestadora está obligada a pagar la retribución al Estado sobre todos sus ingresos, de conformidad con la cláusula 1.52 del referido Contrato de Concesión, de acuerdo al Porcentaje equivalente al 46.511% de los Ingresos Brutos, fijado en la cláusula 1.48 del Contrato.

#### **APN**

##### **xxiii.- Artículo 12 l)**

***"En el artículo 12 ° literal l) OBLIGACIONES DE TODA ENTIDAD PRESTADORA menciona contar con un sistema de alumbrado general adecuado y vigilancia permanente de la ITUP (en el caso de APN cuando se trate de la atención del SPG)".***

De acuerdo con la Ley del Sistema Portuario Nacional, la APN es competente para Establecer las normas técnico-operativas para el desarrollo y la prestación de las actividades y los servicios portuarios, acordes con los principios de transparencia y libre competencia. En ese sentido, si establece las reglas y los niveles para el cumplimiento del servicio de alumbrado, estos deberán ser cumplidos por las Entidades Prestadoras, en concordancia con los contratos de concesión, según sea el caso; razón por la cual, en el Reglamento se señala que este servicio se presta conforme con dichos contratos y el ordenamiento jurídico vigente.

##### **xxiv.- Artículo 17**

***En lo concerniente a LOS SERVICIOS AL USUARIO el artículo 17 ° se hace mención a la obligación de contar, según Contrato de Concesión y demás normas emitidas por órganos competentes, de una adecuada SEÑALIZACIÓN de la ITUP (Infraestructura de Transporte de Uso Público). Concuera con nuestro proyecto de SPG en el aparatado de Tráfico, Señalización y otras Ayudas a la Navegación.***

La señalización deberá cumplir los estándares de calidad exigidos por los contratos de concesión y las normas vigentes, especialmente las emitidas por la APN.

#### **OTROS AJUSTES**

Además de los cambios incorporados como consecuencia de los comentarios de los interesados se considera conveniente modificar el nombre del texto normativo por Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios.

Asimismo, en el Glosario de Términos se ha eliminado la definición de "Obras a realizar u obras autorizadas por el Concedente" puesto que es un término no utilizado en el reglamento.

#### **IV.- CONCLUSIONES**

- 13.- Se han aceptado algunas recomendaciones de los interesados. En otros casos, los comentarios han sido bastante útiles para reformular la redacción del texto normativo, no aceptándose



necesariamente lo sugerido, pero sí planteándose las fórmulas normativas en respeto de la misión imparcial de OSITRAN, que supone guardar el balance, entre usuarios, instituciones y el Estado; para lo cual es fundamental que se arribe a dicho equilibrio.

14.- Asimismo, se ha precisado el nombre del reglamento y eliminado términos no utilizados del glosario de términos.

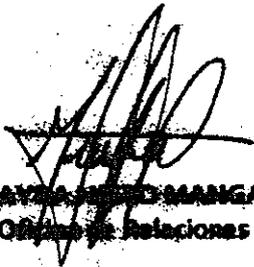
15.- Considerando que uno de los objetivos estratégicos institucionales vigentes refiere que se debe mejorar la relación con los usuarios, se hace necesario brindar los instrumentos para que conozcan sus deberes y derechos en una ITUP y la ejerzan; fundamentalmente a los usuarios bajo la tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

#### I.- RECOMENDACIÓN

16.- Se recomienda al Consejo Directivo que mediante resolución apruebe la última versión del Proyecto de Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, que se adjunta.

Sin otro particular.

Atentamente,



**MAYRA PARDO MANGA**  
Jefe de la Oficina de Relaciones Institucionales

R.S: 27693

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, xx de diciembre de 2011

N° xxx-2011-CD-OSITRAN

### VISTOS:

El Informe N° 037-11-RRII-OSITRAN de fecha 14 de diciembre de 2011, el Proyecto del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios del OSITRAN, así como su Exposición de Motivos; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúen las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los Contratos de Concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, garantizando la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley antes citada establece que es potestad exclusiva del OSITRAN dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones, o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos establece que dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 2 del Reglamento de la Ley N° 27332, aprobado por Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, prescribe que la función normativa general de los Organismos Reguladores es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo respectivo;

Que, el artículo 22 del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por el Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificado por los Decretos Supremos N° 057-2006-PCM y 046-2007-PCM, señala que la función normativa permite al OSITRAN dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos autónomos, normas que regulen los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones;

Que, el artículo 24 de la norma precedente precisa que en ejercicio de la función normativa pueden dictarse disposiciones de carácter general sobre requisitos de obligatoriedad de provisión y suministro de información a los usuarios; así como los que



sean necesarios de acuerdo a las funciones encargadas al OSITRAN según el presente Reglamento y demás normas pertinentes;

Que, el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, aprobada por la Ley N° 29158, señala que los Organismos Reguladores defienden el interés de los Usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley;

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, velando además, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, por su parte, el artículo 63 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571 señala que la protección al usuario de los servicios públicos bajo la competencia de los Organismos Reguladores a que hace referencia la Ley N° 27332, se rige por las disposiciones de dicho código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador;

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

Que para el ejercicio de la función normativa del OSITRAN debe observarse el "Reglamento que establece disposiciones relativas a la Publicidad, Publicación de Proyectos Normativos y Difusión de Normas Legales de Carácter General", aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Que, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución N° 023-2011-CD-OSITRAN , con fecha 4 de julio de 2011, se publicó el Proyecto del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, concediendo un plazo de quince (15) días calendarios para que las Entidades Prestadoras y demás legítimos interesados; formulen sus observaciones y comentarios al referido Proyecto;

Que, con fecha 26 de julio de 2011 se realizó la Audiencia Pública con la participación de los interesados;

Que, habiendo transcurrido en exceso el citado plazo, y luego de haber evaluado las observaciones y comentarios presentados por los interesados; el Consejo Directivo de conformidad con lo establecido en el literal a), del artículo 12 de la Ley N° 26917, con el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332 y con el artículo N° 22 del REGO;

Que, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha xx de xx de 2011;



**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, que forma parte integrante de la presente Resolución y que entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

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

**Artículo Tercero.-** Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales difunda en la página web del OSITRAN, el contenido del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, su exposición de motivos y la matriz de análisis de los comentarios presentados por los legítimos interesados durante el periodo de consulta.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



**JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE**

Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sel. PD N°xxx-11



## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

### **I.- Antecedentes y Justificación**

La Ley N° 26917 en su artículo 3 prescribe que el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, el OSITRAN) es un ente autónomo cuya misión es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras que explotan infraestructura de transporte de uso público (en lo sucesivo, ITUP)<sup>1</sup>; velando por el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y usuarios, garantizando, de esta manera, la eficiencia de dichos mercados.

Por otro lado, con relación a la cautela de los intereses involucrados, el inciso p) del numeral 7.1 del artículo 7 de la mencionada Ley prescribe que es función del OSITRAN proteger los intereses de todas las partes que intervienen en las actividades relacionadas a dicha infraestructura.

Ahora bien, además del Estado que actúa como concedente de la ITUP, los actores en este mercado que se encuentran bajo la competencia del OSITRAN son dos: las entidades prestadoras y los usuarios.

De acuerdo con el numeral 6.2 del artículo 6 de dicha ley y el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, una de las funciones del OSITRAN es la función normativa, según la cual tiene la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas de carácter general referidas a intereses, obligaciones, o derechos de las entidades prestadoras o de los usuarios.

El literal k del artículo 1 del Reglamento General del OSITRAN señala que las entidades prestadoras son aquellas empresas o grupo de empresas que tienen la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de ITUP, sean empresas públicas o privadas y que conservan frente al Estado la responsabilidad por la prestación de los servicios; incluidos los administradores portuarios de infraestructura portuaria de uso público a que se refiere la Ley N° 27943<sup>2</sup>.

Por su parte, de conformidad con la misma norma, el usuario bajo la

<sup>1</sup> De acuerdo con dicha norma y con el Reglamento General del OSITRAN (aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificado por los Decretos Supremos N° 057-2006-PCM y 048-2007-PCM) por ITUP debe entenderse al sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los USUARIOS y por los cuales se cobre una prestación. La referida infraestructura puede ser aeroportuaria, portuaria, férrea, red vial nacional de carreteras y otras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional.

<sup>2</sup> Ley del Sistema Portuario Nacional, publicada el 1 de marzo de 2003 en el Diario Oficial "El Peruano".

competencia del OSITRAN es aquella persona natural o jurídica que utiliza la ITUP en calidad de:

- 1.- **Usuario Intermedio:** Es el que requiere la utilización de infraestructura para prestar servicios de transportes, de intercambio modal o vinculados a dicha actividad, los cuales permiten completar la cadena logística en una relación origen – destino.
- 2.- **Usuario final:** es el que utiliza de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o usuario intermedio.

El inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, aprobada por la Ley N° 29158, señala que los Organismos Reguladores defienden el interés de los Usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley.

Al respecto, en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código del Consumidor) aprobado con Ley N° 29571, se establece<sup>3</sup> y desarrolla<sup>4</sup>, respectivamente, una tutela diferenciada a los usuarios (y consumidores) que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Al respecto, el Tribunal Constitucional, haciendo referencia al rol de los

<sup>3</sup> Constitución Política del Perú

*"Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población".*

<sup>4</sup> Código del Consumidor

*"Artículo I.- Contenido*

*El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.*

(...)

*Artículo IV.- Definiciones*

*Para los efectos del presente Código, se entiende por:*

**1.- Consumidores o usuarios**

- 1.1.- *Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.*
- 1.2.- *Los microempresarios que evidencian una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no forman parte del giro propio del negocio.*
- 1.3.- *En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta".*

Organismos Reguladores, ha indicado que éstos tienen el deber de intervenir en aquellas circunstancias en que los encargados de prestar servicios públicos (para el caso del OSITRAN o las entidades prestadoras) hubiesen olvidado que el beneficio individual que les depara la posesión y explotación de un medio de producción o de una empresa de servicio, pierde legitimidad si no se condice con la calidad y el costo razonable de lo ofertado; agregando luego que la satisfacción de las necesidades del consumidor y del usuario es el punto de referencia que debe tenerse en cuenta al momento de determinar el desenvolvimiento eficiente del mercado<sup>5</sup>.

Asimismo, el máximo intérprete de la Constitución ha señalado que la primera parte del artículo 65 de la Constitución contiene un genérico *deber especial* de protección del consumidor y usuario que asume el Estado, que no se agotan en defender el derecho a la información, seguridad y salud que expresamente se reconocen en dicho artículo, sino que incluyen la expedición de directivas, el establecimiento de procedimientos administrativos, la aplicación de las leyes y reglamentos de conformidad con los derechos fundamentales, entre muchos otros factores a tomarse en consideración<sup>6</sup>.

En el artículo 63 del Código de Consumidor se señala que la protección al usuario de los servicios públicos bajo la supervisión de los Reguladores a que hace referencia la Ley N° 27332 se rige por las disposiciones del propio Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente que desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección del usuario, siendo el respectivo Organismo Regulador el encargado de velar por su cumplimiento.

Ahora bien, en virtud de los procesos de concesión de ITUP llevados a cabo por el Estado, el número de entidades prestadoras bajo la competencia del OSITRAN ha aumentado considerablemente en los últimos años<sup>7</sup>. Además, la etapa de ejecución de obras en la mayoría de ITUP ha culminado, lo cual implica el inicio de las operaciones y la prestación de los servicios a los usuarios a cambio de la respectiva contraprestación.

La entrada en operación de las concesiones y la consiguiente prestación de los

<sup>5</sup> Expediente N° 008-2003-A/TC.

<sup>6</sup> Expediente N° 0858-2003-AA/TC.

Adicionalmente, en el Expediente N° 1635-2008-PA/TC el mencionado órgano constitucional señala que en el artículo 65 de la Constitución se instituye un *derrotero jurídico binario*; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia tienen como horizonte último la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, se reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses.

<sup>7</sup> De ocho a veintiséis.

servicios derivados de la explotación de la ITUP, trae como consecuencia directa el aumento de los usuarios que se encuentran bajo la competencia y protección del OSITRAN, tendencia que debería mantenerse, considerando que está proyectado concesionar más ITUP<sup>8</sup>.

Además, es conocido que el mercado de ITUP portuaria y aeroportuaria tiene características de monopolio natural<sup>9</sup>, esto quiere decir, que los servicios sólo son brindados por las Entidades Prestadoras porque así resulta más eficiente, lo cual le otorga a éstas poder de mercado, que se refleja incluso en la prestación de los servicios prestados en competencia. Esta situación las coloca en ventaja con relación a sus usuarios, incluyendo a los intermedios.

En tal sentido, teniendo en cuenta que dentro del mercado de ITUP se presentan asimetrías informativas, elevados costos de transacción<sup>10</sup> y poder de mercado de las Entidades Prestadoras frente a sus usuarios, , especialmente los que se encuentran dentro de la protección del Código del Consumidor, el OSITRAN viene desplegando una serie de acciones con la finalidad de acercarse<sup>11</sup> y permitirles el conocimiento de sus derechos y de los mecanismos que permiten su defensa efectiva, tales como la implementación de una Oficina de Atención al Usuario, la aprobación de un nuevo Reglamento de Reclamos y Controversias.

A pesar de estas acciones, se verifica que actualmente algunos derechos y obligaciones de los usuarios se encuentran dispersos en diversos instrumentos como los contratos de concesión, los tarifarios y reglamentos de las entidades prestadoras; mientras que otros no han sido positivizados.

Esta situación genera elevados costos de búsqueda de información que impiden disminuir la asimetría entre los agentes; por lo tanto, a fin de contrarrestar estos problemas presentes en los mercados de ITUP resulta pertinente y necesario que se recoja y centralice en un texto normativo los

<sup>8</sup> Mediante los Decretos de Urgencia N° 001 y 002-2011 se ha priorizado la concesión de una serie de proyectos, destacando los de ITUP: Terminal Norte Multipropósito del Callao (concesionado a APM Terminals, en abril del presente año), Terminales Portuarios General San Martín, Yurimaguas (que acaba de ser concesionado a Consorcio Portuario Yurimaguas), San Juan de Marcona, de Iquitos; Navegabilidad de la ruta fluvial Yurimaguas - Iquitos - Frontera con Brasil; Longitudinales de la Sierra y Selva; Carretera IIRSA - Centro; Autopista del Sol, tramo Suilana - Frontera con el Ecuador; Panamericana Sur, tramo Ica - Frontera con Chile; y, el Aeropuerto Internacional de Chínchero-Cusco.

<sup>9</sup> "(...) monopolio natural cuando un producto o una gama de productos puede ser producida a un menor precio por una sola empresa que por dos o más, debido a lo que se conoce como 'subaditividad de costos'. De ahí que se afirma que estamos ante un monopolio natural cuando es más eficiente para la sociedad que un producto o servicio sea provisto por una sola empresa que por dos o más, pues esa sola empresa está en capacidad de producir a un menor precio que si dos o más lo hicieran en un entorno competitivo. La literatura económica suele indicar que es causa de la existencia de un monopolio natural la presencia de economías de escala, de ámbito o de densidad, así como la existencia de altos costos hundidos. En definitiva, son las barreras a la entrada, el que en el mercado haya una determinada demanda y que la empresa incumbente atienda la totalidad o un significativo porcentaje de dicha demanda, lo que define la presencia de un monopolio natural" Resolución N° 0004-2008/TDC-INDECOPI.

<sup>10</sup> Son los costos de usar el mecanismo de mercado que implica desutilidad del esfuerzo en la negociación, costos de búsqueda de información entre otros, monitoreo y cumplimiento de los acuerdos plasmados en los contratos. Estos costos son generados por el oportunismo y racionalidad limitada. Si son muy altos puede traer como consecuencia que no se lleven a cabo las transacciones.

<sup>11</sup> Pronto se implementará la Gerencia de Atención al usuario, se encuentra en proceso de modificación el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, etc.

derechos y obligaciones principales que son comunes a las partes de la relación que surge de la prestación de servicios derivados de la ITUP (entidad prestadora y usuario) facilitando así su difusión y conocimiento por parte de los usuarios.

En este contexto, es evidente que OSITRAN tiene la obligación de cautelar los intereses de los actores involucrados en los mercados de ITUP, como son el Estado, las entidades prestadoras y usuarios, intermedios y finales. Sin embargo, considerando y reconociendo que, generalmente, estos últimos se encuentran en desventaja real frente a los primeros, el Regulador debe implementar mecanismos y acciones que permitan equiparar estas relaciones con la finalidad de buscar la eficiencia en estos mercados, tratando que los usuarios adopten decisiones de acuerdo con sus intereses y que cuenten con los mecanismos para defender sus derechos, especialmente cuando se trata de los usuarios finales que se encuentran bajo la protección del Código del Consumidor, donde además, de acuerdo con lo interpretado por el TC, el Regulador está exigido a otorgarles una tutela especial.

En ese orden de ideas, considerando si la explotación de la ITUP permite el intercambio modal o la prestación de servicios de transportes, se ha creído conveniente que el OSITRAN, en el ejercicio de su función normativa emita dos reglamentos relacionado con los derechos y obligaciones de los usuarios. El primero, que forma parte de la presente propuesta, está referido a la infraestructura de terminales (puertos y aeropuertos) y la segunda a la vial (carreteras y vías férreas).

De esta manera, con el presente Reglamento de Usuarios de Puertos y Aeropuertos, el OSITRAN busca enfrentar y responder de la mejor manera a los retos que importan la entrada en operación de la mayoría de las concesiones, así como tratar de disminuir los efectos negativos que la asimetría informativa y los costos de transacción tienen sobre los intereses de las entidades prestadoras y, especialmente, de sus usuarios, definiendo y desarrollando los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios derivados de la explotación de ITUP aeroportuaria y portuaria, buscando que el mercado funcione de la forma más eficiente posible.

## **II.- Resumen del contenido del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuario y Portuarios**

El reglamento se divide en cuatro títulos, 47 artículos de la manera siguiente:

- i.- El Título I está referido a las disposiciones generales que comprenden el glosario de términos utilizados en el reglamento; la definición del objeto y ámbito del mismo; los principios que regulan la relación de la Entidad Prestadora con los Usuarios; los alcances y exclusiones del Reglamento;

así como las normas que se deben tener en consideración para una adecuada aplicación del mismo. Igualmente, se contempla un artículo que recoge las obligaciones establecidas en la Ley N° 28735, Ley General de la Persona con Discapacidad, respecto a las medidas de accesibilidad que deben tener tanto puertos como aeropuertos.

- ii.- En el Título II se han contemplado una serie de derechos básicos de los usuarios y entidades prestadoras, que son detallados "sin perjuicio" de cualquier otro derecho que pueda surgir del resto de las normas vigentes. Dentro de los principales derechos a los usuarios y obligaciones de las entidades prestadoras se consigna el relacionado con la adecuada información de las condiciones del servicio, sus derechos y mecanismos que permitan defenderlos, seguridad, calidad y cobertura del servicio, etc. Por otro lado, con relación a las obligaciones de los usuarios y derechos de las entidades prestadoras, entre otros, se consigna el pago por los servicios que se brinde y el de conducta debida, de acuerdo con el tarifario y las condiciones generales que regulan el servicio.



Además, se ha considerado conveniente agregar, en adición a los principios, de manera expresa tres criterios que deben ser tomados en cuenta cada vez que surja un problema de interpretación en la relación Entidad Prestadora – Usuario. Estos son el de ordenamiento sistemático, por el cual, ante las dudas en la interpretación del reglamento se deberá realizar un análisis sistemático que incorpore los contratos de concesión y las normas a las que se refiere el artículo 4. Finalmente, se ha considerado importante colocar expresamente el criterio pro usuario, en armonía con las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y finalmente, considerando que la relación entre usuarios y las entidades prestadoras en esencia por contratos de adhesión y cláusulas generales de contratación, se ha creído conveniente incorporar la interpretación reconocida en el artículo 1401 del Código Civil, según la cual las cláusulas generales de contratación o reglas aprobadas por la entidad prestadora, se interpretan, en caso de duda, en favor del usuario.



- iii.- El Título III desarrolla los servicios que deben ser brindados por las Entidades Prestadoras a los usuarios, estableciendo disposiciones comunes y haciendo la correspondiente diferenciación de los brindados en los aeropuertos y puertos; así mismo, se detalla lo correspondiente a aquellos que son catalogados como obligatorios por los respectivos contratos de concesión. También se destacan las medidas que deben ser adoptadas en caso sea necesario suspender o restringir alguno de los servicios.
- 

- iv.- En el Título IV se desarrollan los aspectos generales del procedimiento de Reclamo, explicitando que éstos deberán someter a lo regulado en el

Instrumento de Racionalización y Selección de Contables del 2017-2018  
se refiere al procedimiento que deben seguir las Juntas  
Electorales por los juzgados.

Asimismo, se tiene una disposición que establece de la siguiente manera:  
de estas exigencias y las actividades pertinentes al proceso general de  
modernización de procesos más relevantes del organismo.

A

C1

H

**REGLAMENTO DE USUARIOS DE TERMINALES AEROPORTUARIOS Y PORTUARIOS**

**ÍNDICE**

**TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**TÍTULO II DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES PRESTADORAS**

- Capítulo I : Derechos del Usuario
- Capítulo II : Obligaciones del Usuario
- Capítulo III : Derechos de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios
- Capítulo IV : Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios

**TÍTULO III DE LOS SERVICIOS AL USUARIO**

- Capítulo I : Disposiciones Comunes
- Capítulo II : Servicios al Usuario Portuario
- Capítulo III : Servicios al Usuario Aeroportuario
- Capítulo IV : De la suspensión de los servicios

**TÍTULO IV DE LOS RECLAMOS, DENUNCIAS Y SANCIONES**

- Capítulo I : Procedimiento de Reclamos
- Capítulo II : Garantías para el ejercicio del derecho a formular denuncias
- Capítulo III : Procedimiento de denuncia
- Capítulo IV : Régimen de Sanciones

**DISPOSICIÓN FINAL**

**GLOSARIO**

## TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1.- Objeto

De conformidad con lo previsto en el artículo 32 de la LOPE y el artículo 22 del REGO, aprobado por Decreto Supremo 044-2006-PCM, el presente Reglamento tiene como objeto desarrollar los derechos y obligaciones de los USUARIOS, que hacen uso de de la ITUP aeroportuaria y portuaria que se encuentran bajo el ámbito de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN), así como de las Entidades Prestadoras.

### Artículo 2.- Alcances

El presente Reglamento será aplicable en cada uno de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras regulados y supervisados dentro de la ITUP aeroportuaria y portuaria que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN, de conformidad con los respectivos contratos de concesión y la normatividad vigente.

Asimismo, será de obligatoria observancia para las Entidades Prestadoras y los Usuarios finales o intermedios de la mencionada ITUP.

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

Tampoco es aplicable a las relaciones de acceso a la ITUP aeroportuaria y portuaria, la cual se regulará por el Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN, el Reglamento de Acceso de la respectiva Entidad Prestadora, así como por los Contratos o Mandatos de Acceso correspondientes.

### Artículo 3.- Definiciones

- 1) **Consejo de Usuarios.-** Son órganos consultivos adscritos a la Presidencia o la Gerencia General del OSITRAN, creados para fomentar la participación de los agentes interesados en las actividades de supervisión y regulación de la ITUP aeroportuaria y portuaria, que se constituyen en órganos representativos de los usuarios, de conformidad al Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores.
- 2) **Denuncia:** Toda comunicación formulada, en ejercicio del derecho de participación ciudadana, en razón a la ocurrencia de hechos relacionados referidos al incumplimiento de obligaciones fiscalizables por el OSITRAN.
- 3) **Entidad Prestadora.-** Empresa Concesionaria o Empresa Pública que tiene la titularidad legal para realizar actividades de explotación de ITUP aeroportuaria o portuaria.

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

- 4) **Usuario.-** Son los usuarios intermedios o finales.
- 5) **Usuario final.-** Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o usuario intermedio. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la ITUP, que para el caso del presente reglamento, es la aeroportuaria o portuaria.
- 6) **Usuario intermedio.-** Es la persona natural o jurídica que utiliza la ITUP para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad. Para el caso del presente reglamento, está referida a la utilización de ITUP aeroportuaria o portuaria

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

#### Artículo 4.- Marco Normativo aplicable

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

- a) Constitución Política del Perú.
- b) El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571
- c) La Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
- d) La Ley 26917, Ley de Supervisión de la inversión privada en infraestructura del transporte de uso público y promoción de los servicios de transporte aéreo y su Reglamento.
- e) La Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional
- f) La Ley N° 28735, Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte.
- g) La Ley Marco de Organismos Reguladores, Ley N° 27332 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM.
- h) El Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público y el de las Entidades Prestadoras
- i) El Reglamento de Tarifas del OSITRAN
- j) El Reglamento General de Supervisión del OSITRAN
- k) El Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN
- l) El Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de OSITRAN.
- m) El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, así como el de las Entidades Prestadoras.
- n) Estatuto Electoral de los Consejos de Usuarios.

**Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de los servicios aeroportuarios y portuarios.**

En adición a los principios contenidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley del Sistema Portuario Nacional, la Ley del Procedimiento Administrativo General y los respectivos contratos de concesión, la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de los servicios aeroportuarios y portuarios está regida por los siguientes principios:

- a) **Transparencia.-** El Usuario debe tener pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios brindados por las Entidades Prestadoras y sus condiciones, que resulte imprescindible para el adecuado uso de los servicios aeroportuarios o portuarios, presentar sus reclamos y formular las denuncias que considere pertinentes.
- b) **Equidad.-** la Utilización de los servicios aeroportuarios y portuarios por parte del Usuario y su consecuente contraprestación deben ser concordantes con lo previsto en el los respectivos contratos de concesión, las disposiciones del OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia.
- c) **Buena fe.-** Tanto la Entidad Prestadora como el Usuario gozan toda su interrelación por la confianza y la lealtad mutua, entendiéndose que ésta es el pilar que sustenta la prestación del servicio.
- d) **No Discriminación.-** Los Usuarios no deberán recibir, injustificadamente, un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva injustificada, frente a otros.

**Artículo 6.- Accesibilidad.-** De conformidad con lo previsto en la Ley N° 28735, en los aeropuertos y puertos se deberán adoptar las siguientes medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad:

- a) Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- b) Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora, de ser el caso.
- c) Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los usuarios con discapacidad.
- d) Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.
- e) Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de embarque y hall de pasajeros.
- f) Adecuar o supervisar que las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en los aeropuertos, para que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.
- g) Cumplir con las normas técnicas de edificación a que se refiere el artículo 1° de la Ley N° 27920.

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

**TÍTULO II  
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES  
PRESTADORAS**

## **Capítulo I Derechos del Usuario**

### **Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-**

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

#### **a) A la Información**

El Usuario debe recibir información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras prestan a fin de poder utilizarlos integralmente, esto en concordancia con los artículos 19, 20 y 21 del presente Reglamento. Igualmente tienen derecho a conocer, con la debida anticipación, sobre cualquier circunstancia que altere los servicios. El régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones deberán ser puestos en conocimiento de los Usuarios con la difusión suficiente y de manera previa a su aplicación conforme lo determine el OSITRAN.

El derecho a la información a que se refiere el presente inciso podrá ser ejercido por los Usuarios ante las Entidades Prestadoras, y frente al OSITRAN si la primera no cumpliera adecuadamente con su deber de informar, de conformidad con lo previsto en la Ley N° 27086.

#### **b) A presentar reclamos**

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

Los reclamos, para ser considerados como tales, deberán ser interpuestos, en la forma y los plazos fijados por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, los reglamentos de las Entidades Prestadoras y de acuerdo a los mecanismos establecidos por la normativa derivada de cada contrato de concesión, tales como el uso del Libro de Reclamos, a través de la mesa de partes, a través de una línea telefónica, la página web, correo electrónico o cualquier otro medio que se incluya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias.

#### **c) A presentar sugerencias**

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

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

#### **d) A presentar denuncias**

Los Usuarios pueden comunicar cualquier hecho relacionado con la actividad de explotación de la ITUP aeroportuaria y portuaria que consideren se constituya en incumplimiento de obligaciones contractuales o legales que sean fiscalizables por el OSITRAN, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.

**e) A la atención adecuada**

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

**f) A la calidad y cobertura del servicio**

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

**g) Al derecho a recibir comprobante de pago**

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

**h) A la no discriminación**

Los usuarios finales que se encuentren bajo el ámbito de tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor, tienen el derecho a ser tratados de la misma manera ante situaciones similares, estando prohibida la discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. En este caso debe respetarse lo establecido en el artículo 38 del referido Código.

Los usuarios intermedios no deberán recibir un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva e injustificada frente a otros.

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

Los usuarios de los servicios portuarios o aeroportuarios podrán participar en el OSITRAN a través de los Consejos de Usuarios, de conformidad con las normas legales vigentes sobre la materia, siempre que acrediten representatividad de un gremio o una asociación de usuarios y/o consumidores y de acuerdo a los requisitos exigidos en el Estatuto Electoral de los Consejos de Usuarios.

**j) Al derecho a la reparación de daños.**

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

En los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

**k) A la seguridad**

Consiste en poder usar la ITUP portuaria y aeroportuaria en condiciones de seguridad, las que deberán ser provistas por la Entidad Prestadora de acuerdo a lo establecido por el respectivo contrato de concesión.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los usuarios de los servicios portuarios y aeroportuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de concesión y la normatividad vigente, con la final de asegurar por parte de la Entidad Prestadora del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria y aeroportuaria.

Los servicios aeroportuarios y portuarios deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios.

**l) Al libre uso de la ITUP**

Es el Derecho a la utilización de los servicios aeroportuarios y portuarios. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre ésta cumpla con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de dichos servicios, incluyendo las previstas en los respectivos contratos o mandatos de acceso, de tratarse de usuarios intermedios; y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, Precio o Cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

**m) A la restitución de su propiedad**

Los usuarios tienen derecho a que sus bienes retenidos durante el embarque le sean devueltos, salvo que la Entidad Prestadora haya informado, de conformidad con el artículo 20, sobre los objetos prohibidos de embarcar y cuál será el destino que se les dará una vez retenidos.

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

**Artículo 8.- Criterios de Interpretación en la relación Entidad Prestadora - Usuario**

En caso de duda o contradicción, los órganos competentes del OSITRAN determinarán el alcance de lo normado por este reglamento, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) **Ordenamiento sistemático.**- Por el cual, ante cualquier duda de interpretación respecto a lo dispuesto por este Reglamento, se deberá realizar un análisis sistemático que incorpore al contrato de concesión y todas las normas enunciadas en el artículo 4.
- b) **Pro usuario.**- Si no obstante la aplicación del criterio precedente persistiera la duda y se trate de una relación entre la Entidad Prestadora y algún usuario final que esté bajo el ámbito de tutela Código de Protección y Defensa del Consumidor, se deberá adoptar la interpretación más favorable a éste.
- c) **Cláusulas generales de contratación.**- Sin perjuicio de las reglas sobre cláusulas generales de contratación y contratos de adhesión establecidas en el Código Civil, las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación, en directivas, reglamentos, formularios o cualquier otro documento redactados por las Entidades Prestadoras y que sean aplicadas en su relación con el usuario producto de la prestación de los servicios derivados de la explotación de la ITUP aeroportuaria y portuaria, se interpretan, en caso de duda, en favor de este último.

## **Capítulo II Obligaciones del Usuario**

### **Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario**

#### **a) Pago de la tarifa**

- Abonar la tarifa o precio establecidos por cada uno de los servicios que le brinda las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que establezca el tarifario vigente correspondiente.
- El usuario debe abonar la tarifa correspondiente en la moneda que establezca el tarifario correspondiente.

#### **b) Conducta debida**

- Utilizar la ITUP aeroportuaria y portuaria, o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones, plazos y reglas en general establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente, siempre y cuando estas hayan sido debidamente informadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20.
- El Usuario asumirá la responsabilidad en caso no observe las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora que hayan sido debidamente difundidas.
- En caso se presente algún inconveniente con los servicios portuarios o aeroportuarios, se deberá utilizar el mecanismo de Reclamo contemplado en el presente Reglamento, sin que en ningún caso sea válido realizar acciones u

omisiones que dificulten o impidan el uso de dichos servicios por parte de otros usuarios.

**c) Conservación de la ITUP.-**

Los Usuarios de los servicios aeroportuarios y portuarios deberán actuar con cuidado y previsión, evitando conductas y actos que puedan causar daños a las instalaciones.

**d) Seguro por daños a terceros.-**

Las embarcaciones o aeronaves que se encuentren en un puerto o aeropuerto deberán contar con un seguro, de acuerdo a contrato de concesión y, en su defecto, a la normatividad vigente.

**Capítulo III  
Derechos de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios**

**Artículo 10.- Derecho a la contraprestación**

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios derivados de la explotación de la ITUP aeroportuaria y portuaria:

- 
- a) De acuerdo a los respectivos contratos de concesión;
  - b) Los cargos y tarifas fijadas por OSITRAN; y,
  - c) Los precios determinados libremente por las propias Entidades Prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia, de tal forma que se garantice la sostenibilidad de dichos servicios.

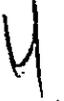
**Artículo 11.- Derecho a ser resarcido**



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

**Capítulo IV  
Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios**

**Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora**



Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

- a) Velar por la seguridad de los usuarios, construyendo las obras conforme a las condiciones exigidas en el contrato de concesión y las normas legales y/o técnicas aplicables.
- b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo

correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.

- c) Tramitar y resolver los reclamos de los usuarios conforme a la normatividad vigente y dentro de los plazos establecidos.
- d) En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente.
- e) Proveer a los usuarios de información sobre sus derechos y obligaciones, así como de los servicios disponibles, a fin que puedan ser usados integralmente.
- f) Proveer a sus usuarios de información sobre las tarifas y precios aplicables por los servicios que presta. Igualmente, cuando de conformidad con el Contrato de Concesión, el usuario deba realizar los trámites ante la aseguradora, se deberá informar también respecto de la cobertura de los seguros y las condiciones para hacerlos efectivos. Esta información a los usuarios deberá ser comunicada de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 del presente Reglamento.
- g) Proveer a los usuarios de información sobre la manera de presentar sus reclamos y denuncias, incluyendo las materias sobre los que éstos pueden versar, los plazos para interponerlos, las instancias de resolución y las entidades que resuelven.
- h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente.
- i) Mantener actualizada una página web que contenga como mínimo, la información a que se refiere el artículo 21.
- j) Habilitar una línea telefónica para la atención de los Usuarios.
- k) En concordancia con los respectivos Contratos de Concesión, las Entidades Prestadoras no podrán negar la entrada o la prestación de los servicios a los Usuarios excepto por consideraciones de tipo operativo, por causa justificada en caso fortuito o fuerza mayor, cuando no cuenten con las autorizaciones legales pertinentes, no reúnan los requisitos mínimos de seguridad, pongan en peligro a los demás Usuarios, sus naves o aeronaves o a la ITUP aeroportuaria o portuaria, según corresponda, o puedan provocar daños ecológicos, no cuenten con contratos de acceso vigentes, pólizas de seguros y/o cartas de garantía vigentes, así como lo previsto en el artículo 31 del presente Reglamento.
- l) Contar con un sistema de alumbrado general adecuado y vigilancia permanente de la ITUP aeroportuaria y portuaria, de conformidad con lo establecido en los respectivos contratos de concesión o, en su defecto por la normatividad vigente.
- m) Salvo las excepciones establecidas en los Contratos de Concesión y/o en la legislación vigente, las Entidades Prestadoras deberán comenzar y concluir las construcciones y obras que afecten el uso de la ITUP aeroportuaria y portuaria en los plazos que hagan públicos al inicio de las mismas, que serán concordantes con lo señalado en los respectivos contratos de concesión o, en su defecto, en la normatividad vigente. Asimismo, deberán informar no sólo la fecha de inicio, sino también de conclusión de las obras que afecten significativamente el uso de dicha ITUP. Esta información podrá ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resulte necesario.

- n) Cada vez que las Entidades Prestadoras realicen un cobro deberán entregar al usuario un comprobante de pago válido, en el que conste el monto abonado y el concepto, de acuerdo con la normativa vigente.
- o) Mantener los Módulos de Atención al Usuario en las ITUP aeroportuaria y portuaria que el órgano del OSITRAN encargado de ejercer la función supervisora determine anualmente. En los módulos se deberá brindar toda la información sobre el uso de la ITUP, servicios, derechos así como de los requisitos y procedimientos para presentar reclamos y denuncias que correspondan a los usuarios finales que se encuentren dentro del alcance del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- p) Recibir los reclamos y recursos que le sean presentados por los usuarios, sin poder negarse a recibirlos.

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

#### **Artículo 13.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras Portuarias**

Las Entidades Prestadoras portuarias deberán operar durante el horario previsto en los respectivos contratos de concesión y la normatividad vigente.

#### **Artículo 14.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras Aeroportuarias**

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, las Entidades Prestadoras están obligadas a:

- a) Operar dentro del horario de operación dispuesto por los respectivos contratos de concesión y la normativa vigente.
- b) No impedir el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP aeroportuaria y portuaria por falta de pago de la tarifa correspondiente en caso de que no se haya habilitado y se tenga operativos un puesto de pago o ventanilla al momento en que el Usuario demanda el uso de los mencionados servicios.
- c) En aquéllos servicios cuya tarifa no depende de la intensidad de uso, la Entidad Prestadora informará cuándo se inicia y culmina la prestación de estos servicios,
- d) En caso sea necesario suspender operaciones, ésta se regirá por lo establecido en cada contrato de concesión o la normatividad vigente.

### **TITULO III DE LOS SERVICIOS AL USUARIO**

#### **Capítulo I Disposiciones Comunes**

**Artículo 15.-** Las Entidades Prestadoras deberán consignar en sus tarifarios los precios y tarifas, según corresponda, así como las condiciones de los servicios que brindan al explotar la ITUP aeroportuaria o portuaria, y que forman parte de la cadena logística del transporte de pasajeros o carga en una relación origen – destino.

**Artículo 16.-** Como regla general, el cobro de las tarifas vigentes debe ser consecuencia de la prestación y uso efectivo del servicio portuario o aeroportuario respectivo. La Entidad

Prestadora tiene la carga de la prueba del uso efectivo de los servicios que realice el usuario.

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

Cuando el cobro de la tarifa se realice por la puesta a disposición del servicio deberá ser informado al usuario de manera adecuada y oportuna. La carga de la prueba de haber informado adecuada y oportunamente corresponde a la Entidad Prestadora. En el caso de la ITUP aeroportuaria, el pago de la TUAA se regula de conformidad con lo establecido en los artículos 27 al 30 del presente Reglamento.

#### **Artículo 17.- Señalización mínima que debe existir**

Tanto en la ITUP portuaria como aeroportuaria, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con todas las obligaciones de señalización establecidas en los respectivos Contratos de Concesión y, en su defecto, por las normas legales vigentes, en especial, las emitidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la Autoridad Portuaria Nacional, así como con cualquier otra que sea considerada como necesaria por la normatividad propia del OSITRAN.

#### **Artículo 18.- Señalización en casos de obras, interrupciones o desastres**

En el caso de obras en la ITUP portuaria y aeroportuaria, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalar, en forma previa y concurrente a la obra, durante la interrupción o después de un desastre, los desvíos que resulten necesarios y adecuados para poder seguir utilizando dicha ITUP.

#### **Artículo 19.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras**

En armonía con lo establecido en los artículos 12 y 20 del presente reglamento, las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los usuarios respecto a:

- a) Los servicios que se brindan, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que el usuario pueda percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- b) El alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- c) El destino de las pertenencias que la Entidad Prestadora no permiten embarcar., caso contrario deberá devolver dichos bienes a los usuarios, de conformidad con lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento
- d) Las tarifas que deben ser abonadas por el uso de los servicios, así como las condiciones y reglas que rigen la prestación de los servicios.

- e) Los estándares que tanto la Entidad Prestadora como las aerolíneas están obligados a cumplir, tales como tiempos máximos frente a los mostradores, en las colas de chequeo o en la cola de recojo de equipajes, entre otros.
- f) El procedimiento para la presentación de Reclamos, (plazos, instancias), así como los recursos que proceden contra la decisión de la Entidad Prestadora y las materias sobre las que pueden versar.
- g) El procedimiento para la presentación de denuncias ante el OSITRAN.
- h) El procedimiento para la presentación de sugerencias.
- i) Las permanentes o eventuales restricciones de uso de la ITUP aeroportuaria o portuaria.
- j) El número telefónico de la línea de atención al usuario, así como la dirección de su página web.

#### **Artículo 20.- Medios o formas de brindar la Información**

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

- a) **Información exhibida al usuario**, tanto para los usuarios intermedios (empresas de transporte, agencias marítimas, agencias de aduanas, entre otros), como para los finales (pasajeros, dueños de la carga), mediante afiches o carteles dentro de la ITUP aeroportuaria y portuaria que permitan informarse adecuadamente. En los casos en que se trate de usuarios intermedios, la Entidad Prestadora deberá contemplar esta previsión en los contratos que suscriba.
- b) **Información por cartillas o trípticos**, que puedan estar a disposición de los usuarios.
- c) **Información a través de la prensa escrita, radial o televisiva**, incluyendo el diario oficial El Peruano.
- d) **Información a través de la página web** de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el siguiente artículo.
- e) **Información personal**, para lo cual el trabajador de la Entidad Prestadora debe estar debidamente capacitado.
- f) **Información a través de una línea telefónica**, por medio de la cual la Entidad Prestadora pueda absolver las consultas de los usuarios sobre sus derechos y sobre los mecanismos que permitan ejercer su defensa como son los procedimientos de reclamos, además de las denuncias.. En caso de reclamos interpuestos se deberá informar respecto al número de expediente asignado a su trámite y su estado.

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

#### **Artículo 21.- Información a ser publicada en la web de las Entidades Prestadoras**

Toda Entidad Prestadora está obligada a mantener de manera destacada, individualizada y de fácil visualización y directo acceso en su página web, la siguiente información:

- a) La recogida por el artículo 19 del presente Reglamento.

- b) El presente Reglamento en su totalidad.
- c) La ubicación de sus oficinas administrativas y del o los Módulos de Atención al Usuario, haciendo referencia a las direcciones y localizaciones de los mismos dentro de la ITUP aeroportuaria y portuaria.
- d) El monto de las tarifas y precios a ser cobrados a los usuarios por los servicios prestados en la ITUP aeroportuaria y portuaria, según sea el caso; así como las condiciones que rigen la prestación de los servicios.
- e) El Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN y su propio Reglamento de Acceso.
- f) El Reglamento de Reclamos y Solución de controversias del OSITRAN y el de la Entidad Prestadora, así como toda la información que esas normas prescriben.
- g) Un link permanente a la página web del OSITRAN y el Portal del Usuario del OSITRAN.
- h) El número telefónico para la atención de reclamos, y consultas.

## **Capítulo II Servicios al usuario portuario**

### **Artículo 22.- Servicios Generales del Puerto**

Las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios en la zona portuaria aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos de concesión, así como los siguientes, establecidos en el Decreto Supremo N° 003-2004-MTC, Reglamento de la Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional:

- a) Ordenación, coordinación y control del tráfico portuario marítimo y terrestre.
- b) Señalización, balizamiento y otras ayudas a la navegación para el acceso de la nave al puerto.
- c) Vigilancia y seguridad.
- d) Dragado, en función del diseño requerido para cada amarradero.
- e) Alumbrado.
- f) Limpieza.
- g) Prevención y control de emergencias.
- h) Contra incendios en naves a flote.

### **Artículo 23.- Servicios Básicos del Puerto**

Los Servicios básicos en la zona portuaria, y que deben ser puestos a disposición de los Usuarios son los establecidos en los contratos de concesión y en su defecto, en las normas pertinentes, entre los que se encuentran:

- a) Servicios a la nave:
  - Practicaje
  - Remolcaje
  - Uso de amarradero; amarre y desamarre de naves; los cuales, en los puertos concesionados, forman parte del servicio estándar.
- b) Servicios al pasajero:
  - Facilidades para el transporte de personas.
- c) Servicios de manipulación y transporte de mercancías:
  - Embarque, estiba, desembarque, desestiba y transbordo de mercancías

- Almacenamiento
  - Avituallamiento.
  - Abastecimiento de combustible
- d) Servicios de residuos generados por naves:
- Recojo de residuo
  - Servicio de energía para contenedores refrigerados
  - Suministro de agua
  - Servicio de pesaje

### **Capítulo III Servicios al usuario aeroportuario**

#### **Artículo 24.- Servicios aeroportuarios y de aeronavegación**

Las Entidades Prestadoras brindarán los servicios a los que se han comprometido, de acuerdo sus respectivos contratos de concesión y/o normatividad vigente, durante las horas de operación del aeropuerto, entre los que se encuentran:

I.- Servicios de aeronavegación

II.- Servicios aeroportuarios:

a) Servicios de aterrizaje y despegue, como por ejemplo:

- Estacionamiento de aeronaves.
- Puentes de abordaje (donde corresponda)

b) Servicios aeroportuarios en relación a la TUUA, como por ejemplo:

- Transporte de equipajes (coches portaequipajes)
- Servicio de transporte de pasajeros terminal - avión (donde corresponda)
- Entrega de equipajes
- Información
- Sala de pasajeros en tránsito (donde corresponda)
- Iluminación
- Salas de embarque
- Chequeo de pasajeros y equipaje
- Circuito cerrado de televisión
- Seguridad
- Servicio de salvamento y extinción de incendios
- Sala de autoridades (donde corresponda)
- Sala de espera (parte pública)

c) Otros servicios para líneas aéreas, empresas comerciales y de servicios auxiliares, como por ejemplo:

- Counters
  - Locales para líneas aéreas
  - Salón VIP de compañías aéreas (donde corresponda).
  - Hangar (donde corresponda)
  - Carga aérea
- d) Servicio de protocolo (donde corresponda)
- e) Servicios no principales, como por ejemplo:
- Servicio de rampa o manipulación en tierra
  - Combustible para aeronaves (donde corresponda)
  - Servicio de Estacionamiento Vehicular (donde corresponda).

#### **Artículo 25.- Otros servicios**

Cualquier otro servicio distinto a los indicados en el artículo precedente que sea brindado a los Usuarios Finales por las Entidades Prestadoras al interior de la ITUP aeroportuaria y portuaria, deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

- a) Ser prestado durante el horario difundido de operación del aeropuerto.
- b) Si se efectúa un cobro por su uso, el tomar este servicio no debe ser obligatorio para poder usar el resto de dicha ITUP.

#### **Artículo 26.- Servicios no brindados por las Entidades Prestadoras**

Se considera aeroportuario a todo servicio que sirve para facilitar el transporte aéreo o el intercambio modal de pasajeros o carga en el aeropuerto. Si un servicio considerado aeroportuario no es brindado directamente por la Entidad Prestadora, está deberá informar adecuada y oportunamente o asegurarse que el tercero que presta el servicio lo haga, de acuerdo con el artículo 20 del presente Reglamento, a los usuarios que se encuentran dentro de la protección del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad que se establezca de manera indubitable quien asume la responsabilidad por el servicio frente a éste último.

#### **Artículo 27.- Sobre la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUUA)**

Las Entidades Prestadoras de ITUP aeroportuaria cobrarán una tarifa por el uso de los aeropuertos. Para ello, deberán contar durante todo el horario de operación, con la dotación de personal requerido para el cobro de los servicios que presta y/ o mantener convenios con las líneas aéreas para que el cobro se realice conjuntamente con el pasaje aéreo. La TUUA se cobra por la puesta a disposición de los servicios de acuerdo con el Contrato de Concesión y el artículo 24.

Los servicios involucrados en la Tarifa de Uso de Aeropuerto son los que se detallan en cada Contrato de Concesión. Para el caso de las Entidades Prestadoras que no se rigen por Contrato de Concesión, los que establezca el OSITRAN al momento de fijar la tarifa.

## Artículo 28.- Sobre la revalidación de la TUUA

Cuando se interrumpe el proceso de embarque, corresponde que la Entidad Prestadora revalide la TUUA siempre y cuando haya sido responsable de dicha interrupción o ésta haya sido causada por un riesgo que debe asumir por encontrarse en mejores condiciones para mitigarlo o controlarlo o que hayan sido asumidos por la Entidad Prestadora al asumir la obligación de operar el aeropuerto.

Si la interrupción del embarque es responsabilidad o un riesgo que debe asignarse a la aerolínea o al usuario, serán estos en cada caso quienes asuman el pago de la nueva TUUA por un nuevo embarque.

Se entiende que el proceso de embarque se interrumpe cuando el usuario pierde el vuelo para el que estaba destinado subir a bordo o éste es reprogramado para un nuevo horario o cancelado.

Además de la regla general consignada en el primer párrafo de éste artículo, la TUUA será revalidada automáticamente, sin necesidad de analizar la responsabilidad de la Entidad Prestadora, en los siguientes casos:

- a) Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de *Foreign Object Damage* (FOD).
- b) Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de fauna silvestre o peligro aviario.
- c) Alertas de bomba.
- d) Cierre de aeropuerto de destino.
- e) Comprobado el mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico asignado al aeropuerto, del médico de la Dirección de Sanidad Aérea Internacional, o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.
- f) Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- g) Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- h) Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- i) Demora o cancelación de vuelo por daños ocurridos en la pista del aeropuerto.
- j) Tráfico ilícito de drogas.
- k) Otros que determine el OSITRAN.

## Artículo 29.- Sobre el pago de la TUUA por el reingreso a la zona de seguridad

Si durante el proceso de embarque el usuario sale de la zona restringida o de seguridad a la zona pública deberá pagar nuevamente la TUUA siempre y cuando dicha salida fue producto de su responsabilidad y se le haya informado adecuadamente antes del ingreso de esta posibilidad.

La Entidad Prestadora podrá impedir la salida de la zona restringida a los usuarios, siempre y cuando se les haya informado adecuada y oportunamente. La carga de la prueba de haber informado es de la Entidad Prestadora.

#### **Artículo 30.- Sobre la información al usuario respecto al embarque**

Las Entidades están obligadas a prestar información oportuna y completa, por todos los canales de difusión contemplados en el artículo 20 de este Reglamento, sobre:

- a) La regla general de revalidación de la TUUA así como los supuestos específicos recogidos en el artículo 28 y los aprobados por el órgano que ejerce la función supervisora del OSITRAN.
- b) La obligación del usuario de pagar nuevamente la TUUA cuando durante su proceso de embarque, por su responsabilidad, salga de la zona restringida a la zona pública y quiera reingresar.
- c) Respecto a los productos prohibidos de transportar personalmente o en sus equipajes, así como el destino de los bienes que no se les permita ser embarcados. En caso de no informar, se aplicará lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento.

La información relacionada con los incisos b) y c) además deberá consignarse en el mismo aeropuerto, de manera adecuada, permanente y de fácil acceso y lectura para los usuarios antes de la entrada y salida a la zona restringida.

#### **Capítulo IV De la suspensión de los servicios**

#### **Artículo 31.- Causas de suspensión de servicios**

Los servicios que brindan las Entidades Prestadoras sólo podrán suspenderse por:

- a) Decisión de una autoridad competente.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor.
- c) Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria.
- d) Morosidad por falta de pago, de conformidad con los contratos de acceso, el tarifario vigente y la política comercial comunicada al OSITRAN.
- e) Aquellos contemplados en los respectivos contratos de concesión.

#### **Artículo 32.- Información al Usuario respecto a la suspensión de servicios**

En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios indispensables para completar la cadena logística del transporte, de modo tal que los usuarios se vean afectados, las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho de acuerdo con el artículo 20 del presente Reglamento.

### **Artículo 33.- Plazos para anunciar la suspensión de los servicios**

Sin perjuicio de los avisos que, de acuerdo al marco legal vigente, se deban presentar a las autoridades competentes; en caso sea necesario suspender uno o más servicios indispensables para completar la cadena logística del transporte, de modo tal que los usuarios finales se vean afectados por más de 48 horas continuas, las Entidades Prestadoras deberán anunciar esta situación a los Usuarios través de avisos en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación del área geográfica afectada con la suspensión, de la siguiente manera:

- a) En caso fortuito o fuerza mayor, al día siguiente de haber sido adoptada la medida. En casos justificados, por el cierre de edición de los diarios, se permitirá la publicación dos días después de la adopción de la medida. Tan pronto como se tenga una fecha cierta de reapertura del o los servicios, se deberá publicar un nuevo aviso, dando cuenta de ello y explicando las obras efectuadas.
- b) En caso de realizar una obra programada, deberá efectuar como mínimo dos publicaciones: Una primera, una semana antes del inicio de las obras. La segunda deberá efectuarse el día anterior al inicio de las mismas. En ambos casos deberá explicitarse la fecha de reinicio del o de los servicios suspendidos. En caso se presente algún retraso, deberán volver a efectuar las publicaciones, explicando a los Usuarios las razones de la demora y la nueva fecha de reinicio de la prestación suspendida.

Adicionalmente, deberán dar cuenta de esta situación por todos los medios de información previstos en el artículo 20 del presente reglamento.

### **Artículo 34.- Garantía de prestación mínima**

Las Entidades Prestadoras deberán garantizar un mínimo de utilización de la ITUP aeroportuaria y portuaria, de acuerdo con el Contrato de Concesión o, en defecto de estipulación, con lo determinado por la Gerencia de Supervisión del OSITRAN. Si se presentase una situación de caso fortuito o fuerza mayor, ello deberá realizarse en el plazo más breve posible, atendiendo a las condiciones particulares de cada caso y a lo previsto en cada contrato de concesión y en la normativa vigente.

## **TITULO IV DE LOS RECLAMOS, DENUNCIAS Y SANCIONES**

### **Capítulo I Procedimiento de Reclamos**

### **Artículo 35.- Reclamos de Usuarios Intermedios**

Los Reclamos de los Usuarios Intermedios se sujetan a lo previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN y los Reglamentos de Reclamos de cada Entidad Prestadora.

### **Artículo 36.- Reclamos de Usuarios Finales**

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

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

### **Artículo 37.- Orientación sobre los procedimientos de atención de reclamos**

El personal de las Entidades Prestadoras que atienda al público debe estar calificado y capacitado para brindar información verbal sobre las materias respecto de las cuales se pueden presentar reclamos. Igualmente, deberán brindar orientación verbal y entregar trípticos o cartillas sobre los procedimientos a seguir para presentar un reclamo.

### **Artículo 38.- Libro de Reclamos**

Es obligación de toda Entidad Prestadora, contar con un libro físico de reclamos el cual deberá ser exhibido en un lugar visible. El libro deberá cumplir con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y los artículos 4 y 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

También deberán contar con uno virtual, de fácil acceso en su página web.

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

### **Artículo 39.- Información mensual al OSITRAN sobre los reclamos interpuestos y cómo se resolvieron en primera instancia.**

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

## **Capítulo II**

### **Garantías para el ejercicio del derecho a formular denuncias**

### **Artículo 40.- Protección de la identidad del denunciante**

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

#### **Artículo 41.- Reconocimiento de la diversidad cultural**

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

#### **Artículo 42.- Acceso al expediente**

Durante el horario de atención, el denunciante y las Entidades Prestadoras tendrán libre acceso al expediente. Una vez que se agote la vía administrativa, el acceso al expediente será libre y gratuito para cualquier persona natural o jurídica. En caso de requerir copias del expediente, se deberá cubrir el costo respectivo.

### **Capítulo III Procedimiento de Denuncia**

#### **Artículo 43.- Formulación de la denuncia**

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

El incumplimiento denunciado puede referirse tanto a una obligación contenida en el contrato de concesión o en la normatividad vigente. El denunciante no está obligado a demostrar que ha sufrido un daño ni la existencia de una relación de causalidad.

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

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

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

#### **Artículo 44.- Plazos**

El órgano competente para recibir las denuncias del OSITRAN contará con un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles para tramitar la denuncia y decidir si propone el inicio de un procedimiento sancionador, incluido el plazo previsto en el artículo siguiente.

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

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

#### **Artículo 45.- Etapas del Procedimiento**

La denuncia deberá ser presentada ante OSITRAN, que correrá traslado por quince (15) días a la Entidad Prestadora.

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

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

### **Capítulo IV Régimen de sanciones**



#### **Artículo 46.- De las sanciones**

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



#### **Artículo 47.- Aplicación de los principios de la potestad sancionatoria**

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



### **TÍTULO V DISPOSICIONES FINALES**

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

**Segunda.-** Las Entidades Prestadoras a las que resulte aplicable el presente Reglamento deberán implementar, dentro de los 60 días siguientes de su vigencia lo siguiente:

- a) La página web, de acuerdo a los requerimientos del presente reglamento.

- a) ~~\_\_\_\_\_~~
- b) ~~\_\_\_\_\_~~
- c) ~~\_\_\_\_\_~~

~~Handwritten scribble~~  
C1  
4.

## GLOSARIO

- 1.- **Concesionario.-** Es la persona jurídica constituida por el Adjudicatario que suscribe el Contrato de Concesión con el CONCEDENTE.
- 2.- **Concesión.-** Es la relación jurídica de derecho público que se establece entre el CONCEDENTE y las Entidades Prestadoras a partir de la fecha de suscripción del contrato, mediante la cual el CONCEDENTE otorga al CONCESIONARIO el derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la concesión durante el plazo de vigencia de la misma.
- 3.- **ITUP: Infraestructura de transporte de uso público,** que es el sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los USUARIOS y por los cuales se cobre una prestación.

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

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

- i.- Las áreas portuarias o aeroportuarias que se encuentren bajo la administración de las Fuerzas Armadas o Policiales, en tanto dicha utilización corresponda a la ejecución de actividades de defensa nacional y orden interno y no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica.
  - ii.- La ITUP vial urbana u otra que sea de competencia municipal, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades.
  - iii.- Aquella de uso privado, entendiéndose como tal a la utilizada por su titular para efectos de su propia actividad y siempre que no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica. En consecuencia, no es ITUP portuaria de uso privado, aquella a que se refiere el Artículo 20 del D.S N° 003-2004-MTC.
- 4.- **Libro de Reclamos.-** Documento físico o virtual en el que los usuarios pueden anotar sus reclamos. El físico tiene las características del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.
  - 5.- **NOTAM.-** Acrónimo inglés de Notice To Airmen (Información para aviadores). De acuerdo con el documento P-DSA-NAV-004 emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, NOTAM es un "Aviso distribuido por medio de telecomunicaciones que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier instalación aeronáutica, servicio, procedimiento o peligro, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo

- 01
- 02
- 03
- 6.- **OSITRAN.**- Es el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, creado por la Ley N° 26917, cuyas disposiciones (reglamentos autónomos, directivas de carácter general y normas de carácter particular) son de observancia y cumplimiento obligatorio para los Concesionarios. El OSITRAN ejerce la supervisión, inspección, fiscalización, seguimiento y verificación del cumplimiento de los contratos de concesiones de ITUP aeroportuaria y portuaria, entre otras. El OSITRAN es competente para atender y resolver en su sede administrativa los reclamos y denuncias de los USUARIOS.
  - 7.- **Proceso de Embarque.**- Se refiere, en el caso de la ITUP aeroportuaria, al proceso que se inicia cuando un usuario final ingresa a un aeropuerto con intención de viajar y es embarcado efectivamente en una aeronave.
  - 8.- **Tarifa o Precio de Servicios.**- El monto que las Entidades Prestadoras están autorizadas a cobrar por aquellos servicios obligatorios y opcionales cuya prestación no reviste carácter gratuito, definidos en cada contrato de concesión, más el Impuesto General a las Ventas, en los casos que sea aplicable y cualquier otro aporte de Ley.
  - 9.- **TUAA.**- Es la Tarifa Unificada por el uso del Aeropuerto que deberán pagar los usuarios finales para poder embarcarse en una nave aérea.
  - 10.- **Zona Portuaria.**- Área del territorio nacional que comprende los límites físicos de las áreas de terreno asignadas a los puertos incluyendo las áreas delimitadas por los perímetros físicos en tierra, los rompeolas, defensas, canales de acceso y las estaciones de prácticos. En el caso de puertos que realicen operaciones por medio de ductos o boyas, incluye el área operativa de las boyas y los ductos hasta los muelles en sí. Incluye las áreas de reserva para el desarrollo portuario. Asimismo, la zona portuaria comprende a las áreas de desarrollo portuario, los puertos, recintos y terminales portuarios; igualmente la zona portuaria incluye las infraestructuras, instalaciones, terminales multiboyas, sean cualesquiera de éstos de titularidad pública o privada.

MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS

AFIN

N° COMENTARIO	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	ABSOLUCIÓN DEL COMENTARIO
1	COMENTARIO GENERAL	El OSITRAN es un organismo que tiene como función principal ejercer la supervisión, inspección, fiscalización y verificación del cumplimiento de los contratos de concesión, lo que está plenamente establecido en el artículo 4 de su Ley de Creación (Ley 2697).	OSITRAN no solo supervisa el estricto cumplimiento de los contratos de concesión, también tiene como función proteger los intereses de todas las partes que intervienen en las actividades relacionadas a dicha infraestructura (art. 7 de la Ley de Creación) y especialmente la de los usuarios, tal como manda la LOPE (artículo 32).
2	COMENTARIO GENERAL	Podemos considerar que en muchos de las disposiciones del proyecto de norma sometido a consulta, se podría estar superando dichas facultades al imponer aspectos que no están necesariamente vinculados con el cumplimiento de los contratos de concesión bajo la justificación de proteger a los usuarios.	De acuerdo con la Ley N° 27332 y el REGO, los reglamentos que emite el OSITRAN en ejercicio de su función normativa podrán definir los derechos y obligaciones de las Entidades Prestadoras, las actividades supervisadas o los usuarios. En este caso, estamos en el último supuesto, porque OSITRAN está definiendo y desarrollando los derechos y obligaciones de los usuarios de la ITUP bajo su competencia.
3	COMENTARIO GENERAL	El Reglamento de Usuarios de Infraestructura de Terminales Aéreos y Portuarios (en adelante, el Reglamento), es redundante con otros dispositivos legales vigentes (el REMA, el RETA, el Reglamento de Reclamos, el RUS, etc.). Se repiten, innecesariamente, obligaciones y derechos establecidos en otras normas (las establecidas en el artículo 4 del Reglamento).	El Reglamento de Usuarios no es redundante con otras normas. Si bien en otras normas se encuentran reconocidos estos derechos, el Regulador tiene la facultad de normarlos (derecho a la información, seguridad). Todas las materias regulada por los Organismos Reguladores como el OSITRAN se encuentran reconocidas en otras normas, lo cual no impide que el Regulador precise y desarrolle estos derechos, como por ejemplo la información que se tiene que trasladar a los usuarios o el derecho de denuncia.
4	Art. 1 y Art. 3	La norma debería excluir la relación entre las empresas prestadoras (EP) y los usuarios Intermedios. La exposición de motivos tiene como justificación la asimetría de información entre las EP y los usuarios finales (párrafo 17). Asimismo, el propio artículo IV del Código de Consumo establece quienes (sic) son consumidores o usuarios, excluyendo a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. Por lo tanto, no se puede establecer que en el caso del uso de infraestructura portuaria usuarios Intermedios como líneas navieras, agencias marítimas, agencias de carga, terminales de almacenamiento y agentes de aduana carecen de información cuando justamente se tratan de proveedores especializados con información suficiente sobre el mercado en el que actúan, incluyendo las leyes portuarias y aduaneras que los regulan. Estamos de acuerdo con que existen tanto los Usuarios Intermedios como los Usuarios Finales, sin embargo consideramos que este reglamento está pensado en función y debe de ser (sic) aplicable solo respecto de los usuarios finales (respecto de los cuales efectivamente es posible que exista un nivel significativo de asimetría de información).	Además ayuda a centralizar en un solamente documento normativo cuales son los derechos dispersos en otras normas. El REGO (art. 24 inciso f) establece que en ejercicio de la función normativa, puede dictar requisitos de obligatoriedad de provisión y suministro de información a los USUARIOS (entendiéndose finales e Intermedios). Muchos de los servicios brindados por las EP se encuentran en condiciones monopolísticas (uso de mangas, amarradero, etc.), lo que implica que estos usuarios no tienen otra opción, lo cual puede ser aprovechado por la EP para restringir la información sobre el precio o condiciones del servicio, existe información imperfecta. Es por eso que el RETA obliga a informar. En este reglamento se recoge, desarrolla y precisa de mejor manera esa obligación, estableciendo por ejemplo las modalidades de trasladarla (página web, afiches, carteles, etc.). Entonces la obligación de informar sobre las condiciones permite que desde el comienzo las partes sepan cuáles serán las condiciones que los reglarán, además de otorgarle transparencia a la relación. En este reglamento no solamente se regula el derecho a la información sino también otros derechos de los cuales los usuarios Intermedios son titulares como el derecho a presentar denuncias, reclamos, a la atención adecuada, a presentar sugerencias, a la calidad y cobertura del servicio, a la seguridad.

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

5	Art. 2	<p>No es claro si el reglamento se aplica a todos los servicios brindados en la ITUP (que es regulado) o respecto de los servicios regulados brindados en la ITUP. Es un artículo que debe ser aclarado. La norma debería precisar que es aplicable a cada uno de los servicios regulados brindados por las EP ya que estos son los que se encuentran bajo la competencia de OSITRAN y de estos entendemos que debe ser solo respecto de los servicios regulados. En todo caso, podría redactarse de la siguiente manera: "El presente Reglamento será aplicable en cada uno de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras dentro de la ITUP aeroportuaria y portuaria, conforme a lo establecido en los respectivos contratos de concesión".</p>	<p>El reglamento es aplicable a todos los servicios brindados en la ITUP, sean estos regulados o supervisados, siempre que se deriven de la explotación de la ITUP y sirvan para facilitar el servicio de transporte o intercambio modal.</p> <p>No obstante se acepta la propuesta de redacción "conforme a lo establecido en los respectivos contratos de concesión", pero se adiciona también la referencia a la normatividad vigente que también rige a las empresas concesionarias y que permite incluir a las empresas estatales.</p> <p>Además, considerando que las relaciones de acceso entre usuarios intermedios y entidades prestadoras aeroportuarias y portuarias se regulan por la normativa de acceso, se precisa que este reglamento no es aplicable en estos supuestos.</p>
6	Art. 4	<p>El Reglamento no establece el orden de preferencia de las normas en caso de contradicción. Al hacer referencia a los contratos de concesión como parte del Marco Normativo Aplicable, consideramos que se debe incluir de manera expresa no solo a su anexos y adendas, sino también a sus interpretaciones. Adicionalmente, consideramos que los reglamentos específicos de las empresas prestadoras (REA y Reglamento de Atención de Reclamos específico), también deben ser parte del marco legal aplicable.</p>	<p>Con la enumeración de las normas, no se está estableciendo un orden de preferencia; el cual debe registrarse por los criterios de jerarquía, especialidad y temporalidad.</p> <p>La referencia a los Contratos de Concesión se incluye en el primer párrafo, considerando que no tienen la naturaleza de normas jurídicas, estableciéndose de esta manera que para interpretar y determinar el alcance del Reglamento se debe recurrir a los contratos (lo que incluye a las interpretaciones, adendas y anexos) y a las normas jurídicas (incluidos los Reglamentos de Acceso y de Reclamos de las entidades prestadoras), empezando por la Constitución.</p>
7	Art. 4	<p>Debe incluirse de manera expresa como normas aplicables a las interpretaciones de los Contratos de Concesión. Los Reglamentos de Reclamos de las empresas también deben ser enumerados expresamente.</p>	<p>Remítase a la respuesta anterior.</p>
8	Art. 5 a)	<p>Es ambiguo y subjetivo definir a qué se refieren con información relevante.</p>	<p>La información relevante debe analizarse en cada caso y está relacionada con aquella que es imprescindible para que el usuario pueda adoptar una decisión adecuada a sus intereses. En todo caso, en el artículo 7 se desarrolla mejor el derecho a la información. (Ver comentario N 88)</p>
9	Art. 5 b)	<p>Es ambiguo y subjetivo definir a que (sic) se refiere con lo que el Usuario paga por el uso de la ITUP debe estar en correspondencia con el servicio que recibe. Se puede prestar a una interpretación de control de precios, no somos entidad pública para cobrar solamente el costo del servicio.</p>	<p>Se reformula el literal señalándose que el uso de la ITUP por parte del Usuario y su consecuente contraprestación deben ser concordantes con lo previsto en el los respectivos contratos de concesión, las disposiciones del OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia.</p> <p>Actualmente no existe competencia asignada de manera específica a otra entidad para verificar el cumplimiento de la Ley N° 28735; entonces esta competencia le corresponde al OSITRAN, pues, de acuerdo con la Ley N° 27334, el OSITRAN no solo verifica el cumplimiento de obligaciones derivadas de los Contratos de Concesión, sino también las obligaciones legales. En este caso estamos ante una obligación legal.</p>
10	Art. 6	<p>Este artículo duplica lo señalado en la Ley N° 28735, en tal sentido, en caso de incumplimiento se impondrá doble sanción.</p>	<p>La EP tendrá que adaptarse a lo dispuesto en las normas referidas a la accesibilidad, eso significa que de ser necesario, tendría que hacer las modificaciones que permitan cumplir con tal objetivo.</p> <p>Las EP deben cumplir con las obligaciones no solamente contractuales, sino también legales. E sta norma data del año 2006.</p>
11	Art. 6	<p>¿Qué pasa con los proyectos ya construidos según los diseños técnicos debidamente aprobados por el organismo competente (AFN, Municipalidad, Defensa Civil)? ¿La EP está obligada a modificar su infraestructura?</p>	<p>La entidad prestadora tiene el deber de garante respecto de la accesibilidad en toda la infraestructura portuaria o aeroportuaria; en ese sentido, deberá exigir al subconcesionario o arrendatario la adecuación a los requisitos del Reglamento. En ese sentido se precisa que deberá adecuar o supervisar que se adecuen las cafeterías y otros establecimientos que brinden servicios que se brindan en los puertos y aeropuertos.</p>
12	Art. 6 f)	<p>No queda claro si las entidades prestadoras serán responsables del cumplimiento de las normas de accesibilidad respecto de las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en la ITUP. En todo caso, creemos que debe ser el operador de cada uno de dichos servicios el responsable de cumplir con dichas normas.</p>	<p>La entidad prestadora tiene el deber de garante respecto de la accesibilidad en toda la infraestructura portuaria o aeroportuaria; en ese sentido, deberá exigir al subconcesionario o arrendatario la adecuación a los requisitos del Reglamento. En ese sentido se precisa que deberá adecuar o supervisar que se adecuen las cafeterías y otros establecimientos que brinden servicios que se brindan en los puertos y aeropuertos.</p>

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

13	Art. 6, último párrafo	<p>Se indica que el incumplimiento de las medidas de accesibilidad será sancionado de acuerdo a las normas del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN (RIS); sin embargo, resulta conveniente indicar a qué infracción tipificada corresponde dicho incumplimiento. De igual forma, se indica en el artículo 7 que la vulneración de los derechos del usuario será sancionada de acuerdo al RIS, sin indicar la tipificación correspondiente. Recomendamos incorporar como sustento adicional "En virtud del numeral 4 del artículo 230 de la Ley N° 27444, solamente constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas de forma expresa. Por lo tanto, en aplicación del principio de tipicidad, recogido en la norma mencionada, se debe incorporar en el artículo 6 del reglamento en cuestión cuáles son las normas que sancionan el incumplimiento a las medidas de accesibilidad".</p>	<p>La remisión al RIS es suficiente. Es en dicho reglamento en donde se establece o establecerán las tipificaciones correspondientes.</p>
14	Art. 7 a)	<p>Es ambiguo y subjetivo definir a qué se refiere con información adecuada, veraz, oportuna y detallada, sobre los servicios que las Entidades Prestadoras prestan, dicha redacción es muy general. En todo caso, que confirmen si basta con cumplir con el art. 20. Adicionalmente, el usuario debe recibir información sobre los servicios y tarifas cobradas por la entidad prestadora. Si se trata de un usuario de servicios prestados por una empresa distinta (como un usuario Intermedio - aerolínea, por ejemplo), la información debería ser provista por este o contenida en los contratos.</p>	<p>La redacción no es ambigua. No es recomendable definir expresamente a que se refiere con información sea adecuada, veraz, oportuna y detallada, esto se determinará caso por caso; sin embargo a efectos de establecer criterios objetivos que permitan verificar su cumplimiento se hará referencia a los artículos 19, 20 y 21 del Reglamento.</p>
15	Art. 7 b)	<p>Dicho artículo establece que todo reclamo debe ser puesto en conocimiento del OSITRAN, dentro de los 10 días de realizado, así como el descargo que realice la Entidad Prestadora. En primer lugar, las Entidades Prestadoras no emiten descargos sino Resoluciones. En segundo lugar, esta obligación, de manera tácita, reduce nuestro plazo de 15 días para poder emitir nuestra resolución a 10 días, plazo que ya se ha visto reducido, mediante el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, de 30 días a 15 días. Por otra parte, si de manera conjunta analizamos el artículo 39 del Reglamento, el cual establece que a más tardar el día 10 de cada mes, las Entidades Prestadoras deberán informar al OSITRAN respecto de todos los reclamos interpuestos y la manera cómo estos fueron resueltos, se está duplicando, innecesariamente, la misma obligación; además de tener que informar en el Informe Mensual, tal como se viene haciendo. En tal sentido, la misma información se estaría presentando 3 veces, información que también otros derechos de los cuales los usuarios Intermedios son titulares como el derecho a presentar denuncias, reclamos, a la atención adecuada, a presentar sugerencias, a la calidad y cobertura del servicio, a la seguridad. se debería eliminar (o restringir) su aplicación respecto de los Usuarios Intermedios, a el Ovale a la ruta gratuita, desviándola hacia la Vía Expresa, con el ag</p>	<p>El plazo es para la presentación de información sobre los reclamos presentados ante la EP. Con relación a la puesta en conocimiento de los reclamos interpuestos se elimina el último párrafo y se regula en el artículo 39 (ver comentario N° 79).</p>
16	Art. 7 c)	<p>La obligación de establecer una línea telefónica gratuita es innecesaria y costosa, ello porque el usuario ya cuenta con Libro de Sugerencias, Mesa de Partes, página web o correo electrónico para señalar sus sugerencias, así como los medios puestos a su disposición por el OSITRAN. Adicionalmente, debe prevverse de manera expresa la posibilidad que la entidad prestadora utilice Formatos de Sugerencia, los cuales posteriormente podrán ser recopilados en un Libro de Sugerencia.</p>	<p>Se acepta la sugerencia. No es preciso que la entidad prestadora ponga a disposición de los usuarios una línea telefónica gratuita para sugerencias.</p>

*Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.*

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

17	Art. 7 d)	<p>De acuerdo al artículo 3 de la Ley N° 26917, el OSITRAN es un organismo que de forma imparcial y objetiva cuida los intereses del Estado, de los inversionistas y usuarios. Sin embargo, al establecer que los usuarios puede (sic) comunicar cualquier hecho relacionado a la actividad de explotación de la ITUP que consideren un incumplimiento de obligaciones, sin la necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, no están cumpliendo con la función por la que fue creado el OSITRAN.</p>	<p>La posibilidad de comunicar un hecho que es considerado un incumplimiento de obligaciones por parte de la entidad prestadora es componente del derecho a la tutela jurisdiccional o administrativa y del derecho de acción.</p> <p>No puede restringirse nunca la posibilidad de denunciar de los usuarios. De acuerdo con la Ley N° 27444, no es obligatoria la presentación de sustento, basta que se comunique un probable incumplimiento. No obstante ello, OSITRAN, en ejercicio de su facultad de investigación y función fiscalizadora, puede determinar si la denuncia tiene sustento o no. En este último caso deberá desestimarse.</p>
18	Art. 7 j)	<p>El derecho a la reparación de daños ya está reconocido en el Código Civil.</p>	<p>La aparente duplicidad no perjudica ni a la entidad prestadora ni al usuario. Se recoge con fines informativos. No debe olvidarse que otra de las finalidades de este reglamento, además de precisar y desarrollar ciertos derechos es la de compilar, buscando incluir en un solamente texto legal los derechos de los usuarios dispersos en otras normas.</p>
19	Art. 7 k)	<p>La entidad prestadora - en el caso de los aeropuertos - debe cumplir con las disposiciones de la autoridad competente - la DGAC que regula los temas de AVSEC (Aviation Security). Además, existen normas regulan (sic) que las responsabilidades y los alcances de los servicios de las entidades prestadoras que consideramos que deben ser respetados por el Reglamento. Por otro lado, debería indicarse que se refiere tanto a la seguridad de la aviación civil (Avsec) como a la seguridad operacional de aeropuertos (safety).</p>	<p>La seguridad comprende no solamente el deber genérico de cuidado de los usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de concesión y la normatividad vigente, con la final de asegurar por parte de la Entidad Prestadora el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones de seguridad.</p>
20	Art. 7 l)	<p>Como operador de la infraestructura (en especial en el caso de los aeropuertos) se debe tener el pleno derecho de manejar el flujo y/o acceso, lo contrario generaría problemas de seguridad y/u operacionales.</p>	<p>La expresión "salvo que existan razones de seguridad que así lo justifiquen o caso fortuito o fuerza mayor" es suficiente para que la EP entienda que puede manejar el flujo y el acceso, siempre que con ello no se conculquen el derecho a la libertad de tránsito. No obstante, buscando precisión la redacción se cambiará a "salvo que existan razones de operatividad de seguridad que así lo justifiquen (-)".</p> <p>Asimismo, el nombre del artículo se cambiará a "Libre uso de la ITUP". Se precisará que de haber sido contemplado por las partes, se suspenderá el acceso o uso, por falta de pago de cargo o tarifa.</p>

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

21	Art. 7 m)	<p>Otro costo adicional al implementar módulo de objetos perdidos. Analizar el costo-beneficio en caso de Puertos. Para el caso de Aeropuertos, ya existen normas que prevén que los objetos prohibidos deben ser desechados o dispuestos por sus usuarios, siendo considerados como residuos. En ese sentido, dichos bienes no pueden ser devueltos. Esto es distinto a lo que debe ocurrir con los objetos extraviados que son hallados, los cuales sí pueden ser almacenados y devueltos a los propietarios, en caso los mismos fueron identificados. De la lectural del literal se lee que el usuario tiene derecho a la "restitución de su propiedad", sin embargo, el contenido de dicho literal no guarda relación con lo indicado en el título del mismo, el cual se puede prestar a malas interpretaciones por parte de los usuarios, siendo que para la restitución de la propiedad de objetos perdidos y/o sustraídos, se requiere en un primer momento determinar la responsabilidad sobre dicha pérdida y/o sustracción de los mismos. Así, se debe informar la responsabilidad sino también otros derechos de los cuales los usuarios intermedios son titulares como el derecho a presentar denuncias, reclamos, a la atención adecuada, a presentar sugerencias, a la calidad y cobertura del servicio, a la seguridad, se debería eliminar (o restringir) su aplicación respecto de los Usuarios Intermedios.</p>	<p>Los usuarios tienen derecho a que sus bienes retenidos durante el embarque le sean devueltos, salvo que la entidad prestadora haya informado, de conformidad con el artículo 20, sobre los objetos prohibidos de embarcar y el destino que se les dará una vez retenidos.</p>
22	Art. 8 a)	<p>No establecen de forma explícita que el Contrato de Concesión se tomará en cuenta para la interpretación en caso de un análisis sistemático. Como ya señalamos, el Reglamento no señala un orden de preferencia, debiendo tomar en primer lugar al Contrato de Concesión, y las otras normas deben ser supletorias al Contrato de Concesión.</p>	<p>Se incluye la referencia a los Contratos de Concesión previamente a establecer las normas aplicables. No obstante, ello no quiere decir que prevalezca siempre y en todos los casos sobre las demás normas, incluida la Constitución. En ese sentido, el orden de preferencia debe analizarse caso por caso.</p>
23	Art. 8 b)	<p>Sería preferible que se explique cuáles son los casos en los que "sea de aplicación el Código de Protección y Defensa del Consumidor".</p>	<p>El alcance se establece en el propio Código del Consumidor, es decir, en cada caso en que se trate de una relación de consumo.</p>
24	Art. 8 c)	<p>Al señalar que en caso de duda se resolverá a favor del usuario, el OSITRAN no está cumpliendo con ser imparcial y objetivo. En que (sic) se basa para establecer dicho beneficio a favor del usuario.</p>	<p>Si se está siendo imparcial y objetivo. El propio Código Civil establece que las cláusulas generales de contratación se interpretan a favor de la parte que no las estableció o insertó. (Art. 1401).</p> <p>Es una norma que trata de equilibrar una situación desigual, respecto del establecimiento de las condiciones que rigen las relaciones de las empresas prestadoras y usuarios.</p> <p>La Ley N° 28300 ya fue derogada por el Código del Consumidor que establece expresamente que se puede cobrar en moneda extranjera siempre que se publicite en esta moneda y se establezca su equivalente en moneda nacional. Pero debe recordarse que aplica a los usuarios bajo la protección de este Código.</p>
25	Art. 9 a)	<p>Este artículo establece que las Entidades Prestadoras pueden cobrar en moneda extranjera, sin embargo dicha disposición podría ir en contra de lo dispuesto en la Ley N° 28300.</p>	<p>Se acepta la sugerencia de que se añada que el usuario asuma la responsabilidad de no contemplar el cumplimiento de las reglas y/o normas internas del aeropuerto (o puerto), siempre que el usuario sepa de la existencia de dichas reglas.</p>
26	Art. 9 b)	<p>Se indica que el usuario debe respetar las condiciones, plazos y reglas en general, así como la normativa nacional correspondiente, este postulado implica que el cumplimiento de estas disposiciones constituye conducta debida. Podría añadirse a la norma la segunda línea, es decir, que el usuario asumirá la responsabilidad de no contemplar el cumplimiento de las reglas y/o normas internas del aeropuerto.</p>	<p>Se acepta la sugerencia de que se añada que el usuario asuma la responsabilidad de no contemplar el cumplimiento de las reglas y/o normas internas del aeropuerto (o puerto), siempre que el usuario sepa de la existencia de dichas reglas.</p>
27	Art. 9 d)	<p>Se señala que los puertos y aeropuertos deberán contar con un seguro, de acuerdo a la normativa vigente. Sugerimos que se agregue "y al contrato de concesión". En concordancia con lo señalado en el artículo 22 inciso d).</p>	<p>Se acepta la sugerencia. En efecto, la fórmula normativa adecuada es "de acuerdo al contrato de concesión, y en su defecto, a la normatividad vigente".</p>

CA M.

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

28	Art. 10	<p>A que (sic) se refieren con retribución justa, habrá que eliminar esta palabra, porque se puede prestar a una interpretación de control de precios, no somos entidad pública para cobrar solamente el costo del servicio. En todo caso, hacerse alusión a las tarifas previstas en los contratos de concesión o a aquellos fijados por el organismo regulador (que desarrolla todo un análisis dentro del marco del RETA a efectos de determinarlos).</p>	<p>Se acepta la sugerencia. El nuevo texto será el siguiente:          "Las entidades prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios en la ITUP:          a) De acuerdo a los respectivos contratos de concesión;          b) Los cargos y tarifas fijados por OSITRAN; y,          c) Los precios determinados libremente por las propias entidades prestadoras, en los servicios que se presten en competencia, de tal forma que se garantice la sostenibilidad de dichos servicios".</p>
29	Art. 12 d)	<p>OSITRAN es un ente regulador, no puede imponer una obligación adicional al contrato de concesión, por lo que no pueden establecer que debemos contar con una póliza de seguros que cubra su responsabilidad civil por robos y daños de las naves y aeronaves, así como accidentes de personas que sucedan en la ITUP o con ocasión del uso de la misma.</p>	<p>Se acepta la sugerencia de no crear una obligación de contar con un seguro, en caso el Contrato de Concesión y la normatividad vigente no lo prevean.          Debe destacarse que no estamos ante la creación de una obligación, sino que se desarrolla o precisa el contenido de este derecho de seguridad de los usuarios, pues el contar con seguros es un componente específico del deber de prestar seguridad a los usuarios. Se precisará que el Código de Consumidor es especialmente aplicable en esta materia.</p>
30	Art. 12 f)	<p>En qué momento se deberá informar sobre las coberturas de los seguros y las condiciones para hacerlos efectivos. Adicionalmente, hay una clara diferencia entre la responsabilidad que la entidad prestadora debe asumir como operador de la ITUP y los mecanismos para financiar los costos derivados de esa responsabilidad (es decir: si es a través de fondos propios o a través de una póliza de seguros). No parece razonable que la entidad prestadora tenga que difundir si cuenta con determinadas pólizas de seguro, más aún cuando ello puede generar incentivos incorrectos para los usuarios. En todo caso, lo importante es que el responsable del daño asuma su costo, que debe ser determinado judicialmente. Finalmente, es importante también señalar que tampoco tendría sustento exigir a la entidad prestadora que determine la información a presentar por el usuario o efectos de hacer uso de las pólizas de seguro de la entidad prestadora, ya que el usuario no es quien finalmente activará la póliza sino su contratante información sino también otros derechos de los cuales los usuarios intermedios son titulares como el derecho a presentar denuncias, reclamos, a la atención adecuada, a presentar sugerencias, a la calidad y cobertura del servicio, a la seguridad. se debería eliminar (o restringir) su aplicación respecto de</p>	<p>Se precisa que esto será cuando son los propios usuarios los que tengan que tramitar el beneficio de la póliza ante la aseguradora.</p>
31	Art. 12 g)	<p>Las denuncias se interponen ante el OSITRAN, por lo que no nos corresponde informar a los usuarios sobre la manera de presentarlas.</p>	<p>Es deber de las entidades prestadoras informar a los usuarios sobre sus derechos. Uno de estos es el derecho a denunciar cuando consideren que se están incumpliendo obligaciones; por lo que resulta razonable que se informe al usuario sobre su posibilidad de denunciar y a dónde recurrir. Esta práctica se utiliza en los bancos y en los demás sectores regulados.</p>
32	Art. 12 h)	<p>La calidad y cobertura de los servicios se deben prestar de acuerdo a lo establecido solamente en el Contrato de Concesión, no en el marco legal aprobado de manera posterior en el (sic) Contrato de Concesión.</p>	<p>Las empresas están obligadas a cumplir los contratos de concesión, pero si los requisitos no están establecidos en el contrato, se debe aplicar la ley.          Se invierte la redacción, recogiendo primero la referencia al contrato de concesión y luego a las normas vigentes.</p>

CA 41

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

33	Art. 12 f)	La referencia al art. 18 está mal, es el artículo 21. Adicionalmente, ¿Puede OSITRAN indicar que debe contener como mínimo una página web?	Se realiza la corrección.  OSITRAN sí tiene competencia para indicar que información mínima debe ser trasladada al usuario a través de la página web de la entidad prestadora como parte de su información, considerando que el Regulador tiene el deber de tutela de los usuarios, mandato que proviene de la Constitución, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y del Código del Consumidor.
34	Art. 12 j)	Se tiene que habilitar una línea gratuita para que los usuarios interpongan sus sugerencias (sic), reclamos, es costo e innecesario, puesto que tienen otros medios (se entiende que esto debería ir entre signos de interrogación).	No se exige que la línea sea gratuita.
35	Art. 12 k)	Se debe cambiar la redacción a la siguiente: "Las Entidades Prestadoras no podrán negar la entrada o la prestación de los servicios (...)"*. Este numeral no contempla la posibilidad de negar la entrada a los morosos, evaluar de manera conjunta con el art. 3º del Reglamento. En el caso de Paíta, al ser un mono-operador, pueden negar la entrada a terceros, salvo a practicante y remolaje.	Se acepta sugerencia, haciéndose referencia al artículo 3º que recoge el supuesto de morosidad.
36	Art. 12 l)	A qué se refiere con sistema de alumbrado general adecuado. El alumbrado debe ser de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.	El alumbrado debe ser de acuerdo a lo establecido en el contrato. Pero si no hay concesión o no se ha establecido en el contrato, se debe cumplir la normatividad vigente o debe brindarse un alumbrado que resulte idóneo para sus fines naturales.  La aplicación de una penalidad por el retraso de las obras está regulado en los Contratos de Concesión y/o en la normatividad aplicable.
37	Art. 12 m)	No se ponen en el supuesto de atraso en la culminación de obras sin culpa de la Entidad Prestadora, en este caso se pondría penalidad (sic).	Los entes deben dar cuenta de las razones por las que no se inician, ejecutan o culminan las obras. Los usuarios tienen derecho a saber por qué no se prestan todos los servicios que supuestamente deberían brindarse.  Además de la posibilidad que la entidad prestadora actualice la información periódicamente cuando resulte pertinente.
39	Art. 12 o)	Obligación de poner Módulos de Atención al Usuario, sería necesario analizar costo-beneficio dependiendo de cada tipo de infraestructura y operación. Esta labor podría estar -de manera expost- a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN. Lo referido a la obligación de mantener módulos de atención al usuario dentro de ámbito de concesión debe darse dependiendo también de la operación de la infraestructura. Se sugiere incorporar que estos módulos deberán estar operativos y con una persona a cargo, siempre y cuando se den operaciones en el aeropuerto. Por ejemplo, existen aeropuertos, como Anta Huaraz, Tumbes, Talara, donde únicamente existen una o dos operaciones en el día.  La palabra "adicionalmente" está mal empleada, por lo que se debe quitar. Asimismo, debe agregarse la misma que se establece en el artículo 14 d)	El requisito del módulo de atención es intrínseco al deber de información que tienen las entidades prestadoras.  Se condiciona la implementación de estos módulos a los supuestos en que se prestan servicios a usuarios protegidos por el Código del Consumidor.  Se agrega que será el órgano competente (OS) quien determinará cuándo corresponde en cada caso concreto, qué aeropuerto o puerto debe implementar este módulo.
40	Art. 13	Los EP portuarias estarán obligadas a operar 24 hrs si así lo establece el contrato de concesión. OSITRAN no puede imponer los horarios. Sugérenos que se redacte de la siguiente manera: "Las EP portuarias estarán obligadas a operar dentro del horario dispuesto por los respectivos contratos de concesión".	Se acepta la sugerencia y se precisa que el horario previsto de operación debe estar en concordancia con el Contrato de Concesión y la normatividad vigente.
41	Art. 13		Remítase a la respuesta anterior.
42	Art. 14	La palabra "adicionalmente" está mal empleada, por lo que se debe quitar.	La palabra "adicionales" no está mal empleada. Se tratan de obligaciones específicas de los aeropuertos, que deben cumplirse además de los deberes genéricos previstos en los artículos anteriores.
43	Art. 14 b)	Como pruebas (sic) que no se habla (sic) habilitado o que estaba operativo el puesto de pago o ventanilla (se entiende que el comentario es entre signos de interrogación).	Para una mejor redacción, se cambia a la siguiente redacción: "Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, los entes prestadores están obligados a:"  La carga de la prueba recaerá en el usuario o en OSITRAN, respectivamente. La esencia de la norma es que, no interesa si se habilitó o no la ventanilla, el servicio no puede suspenderse.  Se mejora la redacción.

*Handwritten signature/initials*

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

44	Art. 14 c)	Explicar, no se entiende.	Se refiere a las veces en que la tarifa no se cobra por intensidad de uso, sino que se cobra una tarifa plana por el servicio. En estos casos es necesario que se establezca cuando se inicia y culmina el servicio para saber en qué momento la Entidad prestadora puede cobrar nuevamente por el servicio.
45	Art. 15	Debería precisarse que los tarifarios se regirán según las normas establecidas por OSITRAN en el RETA.	No necesariamente rige solo por el RETA, también se aplican las disposiciones de este reglamento, que son complementarias.
46	Art. 16	El establecer que el uso de ITUP es una manifestación de requerir un servicio y aceptar las condiciones de su prestación, salvo que exista una declaración expresa en contrario, es muy peligroso, puesto que hay costos en los que pudo haber incurrido la Entidad Prestadora, así como el costo de oportunidad de ofrecer cierta infraestructura que estaba siendo separada para otro usuario. En tal sentido, en qué momento se debe enviar esta declaración en contrario. Consideramos que el usuario no debería tener la potestad de establecer una manifestación en contrario si ello viola el contrato de concesión. ¿Qué pasa si se trata de servicios que no pueden ser desagregados o que se prestan como una sola operación tal como ocurren en los servicios regulados para la carga y descarga de contenedores? Asimismo, cuando (sic) es adecuado y oportuno el informar al usuario sobre el cobro de la tarifa (debería ir en signo de interrogación). Otra la vez, la redacción es muy general y puede ser interpretada de manera arbitraria.	Sin embargo, no puede negarse la posibilidad que el usuario cancele la solicitud de servicio, para ello la entidad prestadora deberá establecer en cada caso en concreto cuál es el tiempo con que anticipadamente se debe comunicar esta cancelación. Caso típico: Cancelación de llegada de nave. Con relación al cobro por uso efectivo, se señala que si el servicio no es utilizado por el usuario por su propia responsabilidad, entonces tiene que pagar. En lo referido a los servicios cuya tarifa se cobra por puesta a disposición, la EP debe informar a los usuarios cuáles son. La TUIJA se rige por los artículos 27 al 30 del mismo Reglamento.
47	Art. 17	Los requerimientos de señalización deben ser suplementarios a lo previsto en los contratos de concesión.	Se acepta, agregándose que en defecto de estipulación en los respectivos contratos, se aplica la normatividad vigente.
48	Art. 18	El cumplimiento de esta obligación debe ser flexible y estar sujeto al tipo de obra y particularidades de cada obra (no es igual reparar un baffle que dar mantenimiento a una pista de aterrizaje), siendo en su momento supervisado por la GS de OSITRAN.	La obligación de señalizar cuando se realicen obras, interrupciones o desastres, es inherente siempre a la obligación de seguridad. Se repare un baffle o se dé mantenimiento a la pista de aterrizaje, debe existir señalización.
49	Art. 19 b)	La EP no puede dar información respecto a los usos posibles que el usuario puede hacer del servicio. Es imposible. La EP no es un asesor o consultor frente a los usuarios. El artículo se contradice con el artículo 16 del proyecto.	Esta disposición es aplicable más al caso de los usuarios finales que a los intermedios, por lo que se hace la precisión que aplica para aquellos usuarios protegidos por el Código del Consumidor.
50	Art. 19 c)	Al igual que lo indicado respecto del Art. 7 m), al menos para el caso de aeropuertos, existen normas que prevén que los objetos prohibidos deben ser desechados o dispuestos por sus usuarios, siendo considerados como residuos. En ese sentido, dichos bienes no pueden ser devueltos. Esto es distinto a lo que debe ocurrir con los objetos extravuados que son hallados, los cuales sí pueden ser almacenados y devueltos a los propietarios, en caso los mismos fueran identificados.	Ver comentario del Artículo 7 m).
51	Art. 19 e)	Es necesario que se declare si se refiere solo a aspectos operativos o también de diseño. Qué ocurre si se trata de estándares que deben ser cumplidos por terceros, como por ejemplo tiempo de atención o espera en counters?	Se refiere a ambos aspectos: diseño (entidad prestadora) y operativo (aerolínea). El objetivo que quiere conseguirse es el uso eficiente de la infraestructura. Los usuarios finales tienen derecho a saber qué uso eficiente deben darle los usuarios intermedios a la infraestructura. Si esta no cumple, por ejemplo, con el tiempo de atención en los counters, ello perjudica primero al usuario, pero también a terceros (tiempo en cola) y al funcionamiento del aeropuerto en general. Es deber de la entidad prestadora verificar la eficiente administración de la infraestructura.
52	Art. 19 g)	No es nuestra obligación resolver las denuncias, por lo que no debe ser nuestra obligación crear un procedimiento de denuncia, ello le corresponde al OSITRAN.	No se está obligando a las entidades prestadoras a crear un procedimiento de denuncia, sino que informen sobre su existencia, así como dónde y ante quién se puede denunciar.

CM y.

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

53	Art. 20	Consideramos que la lista de canales para la puesta a disposición de información debe ser alternativa (uno o varios de los canales, en función de la naturaleza de los servicios que se brindan) y los usuarios a los que están dirigidos sin que todos los canales sean necesariamente obligatorios. En todo caso, la GS de OSITRAN podría -ex post- verificar la idoneidad de los canales utilizados.	OSITRAN determinará ex post la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP.  No obstante, en todo caso la entidad prestadora deberá informar siempre a los usuarios en forma personal, por exhibición de carteles o afiches accesibles en la ITUP y mediante la página web.  Se precisa que la información a brindarse es la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios aeroportuarios y portuarios.
54	Art. 20 a)	Los medios de brindar la información es exagerada (sic), aumenta innecesariamente los costos para la Entidad Prestadora. Es necesario que los canales para la puesta a disposición de la información atienda a la naturaleza de los usuarios a los que está dirigido. La GS de OSITRAN podría -ex post- verificar la idoneidad de los canales utilizados para cada caso.	Remítase a la respuesta anterior.
55	Art. 20 e)	La entidad prestadora no podría brindar información telefónica respecto de las denuncias, dado que los mismos no son recibidos ni atendidos por esta, sino por OSITRAN.	No debe atender las denuncias; sino informar hacia quién debe dirigirse el usuario.  Se mejora la redacción, indicándose que a través de la línea telefónica se informará al usuario sobre las consultas que tenga sobre sus derechos, los procedimientos de reclamos y denuncias.
56	Art. 21	Es necesario que se aclare que entienda OSITRAN por mantener de manera 'destacada' en la web de la entidad prestadora. (basta con tener una sección dedicada a los aspectos regulados de los servicios brindados?)	"Destacada" quiere decir que sea de fácil visualización al entrar a la página principal de la entidad prestadora.
57	Art. 21 a)	La referencia al art. 17 está mal, es el artículo 19.	Se corrige.
58	Art. 21 c)	se requiere especificar si es mediante direcciones o a través de planos de ubicación? (sic)	La ubicación hace referencia a las direcciones y a la localización de los módulos dentro de las ITUP.
59	Capítulo II	Es copia fiel de la Ley del Sistema Portuario Nacional y su Reglamento, en tal sentido se está duplicando. Sin embargo, al copiar solo 2 artículos de dichas normas, se puede interpretar de manera restringida lo que dichas normas quieren señalar. Por ejemplo, el art. 23 establece que se prestan en régimen de competencia una serie de servicios, no obstante solo se prestan en competencia los servicios de práctica y remolque, los demás servicios, de acuerdo al artículo 11 de dicha Ley pueden ser prestados de manera exclusiva.	La duplicación no es un problema per se. Todo reglamento duplica artículos de otras normas de rango superior. Uno de los propósitos de este reglamento es la difusión de los derechos y obligaciones entre usuarios y entidades prestadoras.
60	Art. 22 y 23	Los artículos 22 y 23 entran en abierto conflicto con lo establecido en algunos contratos de concesión, por ejemplo el del Muelle Sur del Terminal Portuario del Callao, en donde se establece exclusividad en la prestación, salvo para el caso de práctica y remolque.	Se acepta la corrección. En el artículo 23 se hace referencia a que los servicios básicos del puerto son los establecidos en los respectivos contratos de concesión, y solamente en ausencia de estipulación se prestarán los enumerados en dicho artículo, lo cual es concordante con la Ley del Sistema Portuario Nacional y su Reglamento.
61	Art. 24 y 28	Se debe regir por lo establecido expresamente en el Contrato de Concesión.	En el artículo 24 se reconoce que los servicios se prestan de acuerdo con el Contrato de Concesión, pero también por la normatividad vigente. La reválida de la TUUA fue establecida por el OSITRAN al interpretar el Contrato de Concesión de las entidades prestadoras que operan aeropuertos, en este caso se está recogiendo lo establecido en dichas interpretaciones, para hacerlo de aplicación general.
62	Art. 24 c)	En el caso concreto de los Salones VIP de compañías aéreas, no siendo los mismos servicios esenciales (en los términos del REMA) la existencia del mismo debe estar sujeta a condiciones.	En el artículo se precisa que los servicios de Salón VIP se prestarán donde corresponda, es decir, solamente deben ser prestados de acuerdo con el Contrato de Concesión y/o la normatividad vigente.
63	Art. 25	No se define "servicios adicionales" ni tampoco se encuentra en el glosario de términos (donde se define "servicios obligatorios" y "servicios opcionales"). Sugerimos que se precise.	Se corrige cambiando el término por "otros servicios".

*Handwritten signature and initials.*

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

64	Art. 26	Se debería explicar cuáles serían los canales adecuados para informar. Además, consideramos que se debe aclarar si esta obligación ha sido diseñada para ser cumplida respecto de los servicios brindados indirectamente por las entidades prestadoras o para todos los servicios prestados en los aeropuertos. Entendemos que debería corresponder al primero de los casos.	Se precisa que los canales adecuados son aquellos establecidos en el artículo 20. Por otro lado, el texto es claro. La obligación es para todos los servicios considerados aeroportuarios. ¿Cuáles son? Los que coadyuvan al intercambio modal o a la prestación de un servicio de transporte, ya sean prestados por la misma entidad prestadora, por ella mediante terceros o por terceros.
65	Art. 27	Se considera que es redundante ya que actualmente está en una norma.	No se redundará, se está recogiendo la regulación que ha sido establecida por el Consejo Directivo de OSITRAN a través de Interpretaciones a los Contratos de Concesión.
66	Art. 28 j)	A diferencia de los demás casos planteados como causales válidas de reválidación de la TUJA, para los casos de eventual 'congestión en los controles de seguridad', es posible que dicha congestión no sea la determinante para la pérdida del vuelo del pasajero. Si bien es correcto reconocer que en los casos que el pasajero haya acudido con ternura a la zona de revisión de seguridad no se le debe rehabilitar la TUJA, la verificación de la hora a la que acudió y su comparación con la hora de partida de su vuelo requiere de recabar información no necesariamente disponible de forma inmediata. En ese sentido, proponemos eliminar esta causal y seguir tratando estos casos dentro del marco de los Reglamentos de Atención de Reclamados.	Es evidente que es un supuesto que per se no significa la reválidación automática de la TUJA, y entraría en el supuesto general de determinación de la responsabilidad. Se eliminará.
67	Art. 30	Consideramos que la lista de canales para la puesta a disposición de información debe ser alternativa (uno o varios de los canales, en función de la naturaleza de los servicios que se brindan) y lo usuarios a los que están dirigidos) sin que todos los canales sean necesariamente obligatorios. En todo caso, la CS de OSITRAN podría -ex post- verificar la idoneidad de los canales utilizados.	Remítase al comentario del artículo 20.
68	Art. 30 c)	Como ya se señaló respecto del Art. 7 m), al menos para el caso de aeropuerto, existen normas que prevén que los objetos prohibidos deben ser desechados o dispuestos por sus usuarios, siendo considerados como residuos. En ese sentido, dichos bienes no pueden ser devueltos. Esto es distinto a lo que debe ocurrir con los objetos extraviados que son hallados, los cuales sí pueden ser almacenados y devueltos a los propietarios, en caso los mismos fueran identificados.	Remítase al comentario del artículo 7 literal m).
69	Art. 31	No se han puesto en el supuesto en que la autoridad portuaria cierre el Puerto, y demás supuestos establecidos en cada contrato de concesión.	El cierre del puerto por la autoridad portuaria es un caso de fuerza mayor, al igual que los demás previstos en el contrato. Sin embargo para una mayor precisión, se agrega lo sugerido en los incisos a) y e), que hacen referencia al cierre del puerto por disposición de la autoridad competente y a los demás supuestos establecidos en el contrato de concesión, respectivamente.
70	Art. 31 c)	Respecto a la suspensión de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras, la morosidad por falta de pago de facturas pendientes vencidas, se establece contractualmente y supletoriamente se rige por las reglas del Código Civil.	Se agrega que la morosidad es calificada de acuerdo con los contratos de acceso, el tarifario vigente y la política comercial comunicada al OSITRAN.
71	Art. 32	Lo establecido en el artículo 32, con referencia a la publicación en un diario de circulación nacional y local respecto de la suspensión de servicios de los usuarios intermedios, resulta un trámite engorroso y que toma mayor tiempo en surtir efectos. Lo adecuado sería dejarlo dentro de la negociación privada entre la Entidad Prestadora y el Usuario intermedio, quien a su vez, debe contar con la responsabilidad de informar a sus usuarios los inconvenientes que pueda tener para realizar la prestación de sus servicios.	Se acepta sugerencia. Se precisa que la comunicación se efectúa de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 del Reglamento.
72	Art. 32 y 33	Adicionalmente a los detalles abajo insertos, para el caso concreto de aeropuertos, se trata de situaciones ya reguladas de forma expresa por la DGAC.	La información exigida en este caso de suspensión está dirigida especialmente a los usuarios finales. Es por eso que se procura avisar por todos los medios descritos en el artículo 20.

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

73	Art. 32	<p>En qué momento se informa sobre la suspensión o restricción (ver párrafo). En caso la decisión se (sic) de la autoridad portuaria, también la Entidad Aeroportuaria deberá publicar y correr con esos gastos (2do párrafo).</p> <p>Adicionalmente, es necesario precisar a qué tipo de suspensión o interrupción se refieren. En caso uno o varios buques estuvieran temporalmente fuera de servicio, aplica este artículo? En todo caso debería ser solo respecto de los servicios aeroportuarios indispensables para completar la cadena logística de transporte.</p>	<p>El momento en que se informa está descrito en los literales a) y b) del artículo en comentario.</p> <p>Se precisa que la suspensión o restricción debe ser emitida por autoridad competente.</p> <p>Asimismo, se determina con claridad que la suspensión o interrupción se refiere a los servicios esenciales.</p>
74	Art. 33	<p>Para los casos de suspensiones de más de 48 horas, para que sea necesario publicar en un diario las mismas deben ser consecutivas.</p>	<p>Se acepta el requisito de las 48 horas consecutivas.</p>
75	Art. 34	<p>Se debería especificar cuál es el mínimo.</p>	<p>Se precisa que deberá registrarse por el Contrato de Concesión o, en su defecto, lo determinado por la Gerencia de Supervisión del OSITRAN.</p>
76	Art. 35 y art. 40	<p>¿Cuál es la diferencia entre un reclamo y una denuncia?</p>	<p>El reclamo está dirigido a satisfacer un interés actual y concreto, mientras que la denuncia la puede interponer cualquier persona sin necesidad de acreditar afectación de un interés.</p>
77	Art. 35	<p>Junto con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, también deben ser de aplicación los Reglamentos de Atención de Reclamos de cada entidad prestadora.</p>	<p>Se acepta sugerencia.</p>
78	Art. 36	<p>El artículo 36 que hace referencia a los reclamos de usuarios finales, debería indicar el órgano competente para atender los reclamos, dependiendo si es de aplicación el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de Ositrán o si se aplicará el Código de Protección y Defensa del Consumidor (cuyo órgano competente es la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI).</p>	<p>El órgano competente para conocer los reclamos de los usuarios finales ante las entidades prestadoras es el propio OSITRAN, siendo aplicables el Código del Consumidor y el Código Civil.</p> <p>Los reclamos interpuestos por usuarios finales ante usuarios intermedios no son de competencia de OSITRAN.</p>
79	Art. 38 y 39	<p>Debe permitirse que las sugerencias sean presentadas en formatos, no solo a través de un libro. Respecto de la remisión de los reclamos recibidos por la entidad prestadora, consideramos que debería ser suficiente con remitirlos mensualmente como parte del Informe Mensual previsto en el Reglamento de Supervisión.</p>	<p>La exigencia del Libro de Reclamos es solo para la interposición de reclamos, el cual deberá tener las características previstas en el Código del Consumidor y el Reglamento del Libro de Reclamaciones. En ese sentido, no se hará exigible la implementación de un Libro de Sugerencias.</p> <p>En lo relativo al Informe Mensual, se acepta la sugerencia.</p>
80	Art. 42	<p>Por cuánto tiempo se deben guardar los expedientes a efectos que (sic) los usuarios puedan pedir copias? Consideramos que el acceso debe ser solo dentro del horario de oficina, no en cualquier momento como señala el proyecto.</p>	<p>Esta obligación es solamente para el OSITRAN y se entiende que es en horario de atención. Se hace la precisión.</p>
81	Art. 43 y 55,	<p>Respecto a la formulación de denuncias establece que cualquier persona natural o jurídica, incluidos los usuarios (entendemos esto que son tanto los finales como los intermedios) están facultados para presentar denuncias ante el OSITRAN, comunicando toda ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones de las entidades prestadoras que explotan los puertos y aeropuertos. Sugerimos que se incluya: (i) que este incumplimiento está referido tanto al Contrato de Concesión, como la normatividad vigente (RAPs, normas del MTC, REMA, REA del Concesionario, y normas expedidas por Ositrán); (ii) Que el denunciante (sea persona natural, jurídica, usuario final y usuario intermedio) no tienen que acreditar un daño o una relación de causalidad.</p>	<p>Se acepta la precisión respecto que el incumplimiento denunciado se refiera tanto al Contrato de Concesión como la normatividad vigente, y, que el denunciante no tenga que acreditar un daño o una relación de causalidad.</p>

CAH

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

82	Art. 44	Es un despropósito el plazo de 4 años. No existe justificación legal para establecer un plazo de 4 años basados en la Ley de Procedimiento Administrativo. El artículo 233.1 establece el plazo de prescripción para la facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, no para los usuarios. Los usuarios están regulados por el artículo 207 o los plazos para interponer reclamos que son de 60 días; es excesivo, asimismo es desproporcionado que el OSITRAN tenga 60 días para evaluar la denuncia y que la Entidad Prestadora tenga solo 7 días para prestar descargos.	La denuncia puede ser presentada mientras no caduque la potestad de la entidad administrativa (en este caso el OSITRAN) para sancionar, que de acuerdo con la Ley del Procedimiento Administrativo General es de 5 años.  Se hace la precisión indicándose que la facultad del OSITRAN para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe a los cuatro (4) años, computados a partir de la fecha en que se cometió la infracción o desde que cesó.  Se modifica el plazo para presentar descargos, fijándose en quince días (art. 45).  El plazo de 60 días para tramitar la denuncia incluye el plazo para la presentación de descargos.
83	Art. 44 y 45	Los artículos 44 y 45 hacen referencia a que la denuncia debe ser presentada ante el órgano competente de OSITRAN, sin señalar cuál es el órgano competente que tramitaría la denuncia.	Se precisa que la denuncia se presentará ante el OSITRAN.
84	GLOSARIO	La definición de "servicios obligatorios y opcionales" del glosario no es acorde con lo establecido en el RETA ni en los respectivos contratos de concesión portuarios, los mismos que establecen la calidad de servicios regulado y no regulados.	Es una clasificación según criterios de operatividad. Sin embargo, por coherencia normativa se eliminan.
85	Título IV, Capítulo I	En el caso de algunas concesiones de Peña (sic), tiene un Reglamento de Reclamos propio, por lo que este capítulo es innecesario.	El capítulo no es innecesario, porque se complementa con lo dispuesto en los Reglamentos de Reclamos de cada entidad prestadora aprobados por OSITRAN y con el Reglamento de Reclamos de OSITRAN.

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

N° COMENTARIO	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA
86	Art. 3	Consideramos que este reglamento debería ser solo de aplicación a los Usuarios Finales. El pretender incluir también a los Usuarios Intermedios constituye un exceso de regulación que se podría traducir en proteccionismo estatal frente a un segmento que, por diseño, no requiere protección. Mientras que las Entidades Prestadoras tienen una real posición asimétrica respecto de la prestación de la ITUP frente a los Usuarios Finales, en el caso de los Usuarios Intermedios, los mismos cuentan con un conocimiento cabal de la industria, por lo que tienen instrumentos y recursos suficientes como para acceder adecuadamente a la protección que les generan los contratos o el régimen legal general. Esto estaría en línea con lo previsto en el artículo IV del Código de Consumo, el cual solo considera Consumidores/Usuarios a quienes son destinatarios finales del bien o servicio (no a quienes lo utilizan para a su vez ofrecer bienes o servicios a terceros). La modificación de este punto resulta modular para el adecuado diseño de la iniciativa que OSITRAN busca promover con el presente Reglamento.	Las entidades prestadoras poseen poder de mercado en la prestación de servicios derivados de la explotación de ITUP, incluso en los servicios que se brindan en competencia, que los coloca en ventaja frente a los usuarios, incluyendo a los intermedios.  Además se busca definir y desarrollar los derechos de todos los usuarios que hacen uso de la ITUP, sean estos intermedios o finales, conforme se explicó en la respuesta al comentario de AFIN (comentario N° 4).
87	Art. 4	La primera disposición a aplicar debe ser el Contrato de Concesión, debiéndose incluir además sus interpretaciones, y en segundo lugar la Constitución Política. Además se propone agregar la referencia a los Reglamentos de las Entidades Prestadoras (REA y R-Reclamos).	Ver respuesta al Comentario N° 6.

CAH

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

88	Art. 5 a)	<p>Término "relevante" resulta demasiado amplio y podría dar lugar a la aplicación de criterios subjetivos por parte de los usuarios cuando requieran información. Sugerimos acotarla -sin afectar el derecho del Usuario de contar con la información en cuestión- a "información relevante sobre los servicios prestados a través de la ITUP que resulte imprescindible para..."</p>	<p>Se acepta la sugerencia. (Ver respuesta al comentario N° 8).</p>
89	Art. 5 b)	<p>Resulta innecesaria la afirmación "de modo tal que, salvo que éste disponga lo contrario, aquello que paga por el uso de la misma deberá estar en correspondencia con el servicio que recibe", puesto que en el caso de las tarifas fijadas en los Contratos de Concesión no necesariamente se cuenta con el sustento de las mismas. Por otro lado, para el caso de las tarifas fijadas por OSITRAN, el CD y la CRE utilizan las metodologías previstas en el BETA a efectos de estimar el importe de la tarifa, atendiendo a los costos relacionados con el servicio puesto a disposición de los usuarios".</p>	<p>Ver Respuesta al Comentario N° 9.</p>
90	Art. 6 f)	<p>No queda claro si es que la Entidad Prestadora debe ser responsable del cumplimiento de las normas de accesibilidad respecto de servicios que no presta: cafeterías, tiendas, etc. En todo caso, en aplicación de la normativa especial vigente que regula este aspecto, cada operador de dicho servicio debe ser responsable, por lo que se debería retirar de este reglamento</p>	<p>Ver respuesta al comentario n° 12.</p>
91	Art. 7 a)	<p>Los términos "adecuado" y "oportuno" resultan subjetivos. Consideramos que la información debe ser más bien aquella "necesaria" para permitirle al Usuario el uso de los servicios</p>	<p>Se acepta la sugerencia de agregar el término "necesaria". Con relación a la subjetividad de los términos "adecuado" y "oportuno" ver la respuesta al comentario N° 14.</p>
92	Art. 7 b)	<p>Siendo que el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN no prevé que para efectos de la presentación de reclamos, la línea telefónica sea gratuita (de hecho el Art. 39° señala que la Entidad Prestadora "podrá establecer números telefónicos que permitan a los usuarios presentar sus reclamos", por lo que no consideramos que esta obligación respecto de la presentación de sugerencias mediante una línea telefónica gratuita. Además, los reclamos deben ser informados al mes siguiente, porque esto va en línea con los Informes Mensuales ya presentados por las Entidades Prestadoras conforme al Reglamento de Supervisión. De esa forma, se evita duplicar la información remitida a OSITRAN. Asimismo, se debe resaltar que el plazo de 10 días para comunicar el reclamo y el descargo es equívoco, en la medida que es inferior a los 15 días con los que cuenta la Entidad Prestadora para atender los reclamos.</p>	<p>Se acepta sugerencia. Se mantiene la línea telefónica como un medio que permite la interposición del reclamo, pero no tiene por qué ser gratuita.</p>
93	Art. 7 c)	<p>Las sugerencias deberían ser presentadas mediante formatos. El libro de sugerencias debe ser optativo. Se reitera lo indicado sobre la línea telefónica gratuita.</p>	<p>No será necesario implementar una línea telefónica para recibir sugerencias. (Ver respuesta al comentario N° 16). Se acepta la sugerencia en lo referido a suprimir el requisito de contar con un libro de sugerencias.</p>
94	Art. 7 j)	<p>Como operadores de la infraestructura, es indispensable contar con el derecho a manejar los flujos y/o accesos. Lo contrario podría generar problemas de tipo operativo y/o de seguridad. Asimismo, es imprescindible que, como condición para el uso de la ITUP, el Usuario haya cumplido con el pago de los servicios y/o infraestructura puesta a su disposición. Finalmente, en el negado caso de que se mantuviese al Usuario intermedio como sujeto protegido por el presente reglamento, se deberían considerar las reglas de acceso a las Facilidades Esenciales -que permiten a la Entidad Prestadora, entre otras cosas, suspender o restringir dicho acceso ante incumplimientos-</p>	<p>Ver respuesta al comentario N° 20.</p>

*CM Y*

MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS

95	Art. 7 m)	<p>El destino de los objetos prohibidos identificados en el AUCH no es el de almacenaje. De hecho la prohibición de su transporte lleva a que el pasajero opte entre mantener su posesión (y propiedad) y no abordar el vuelo, o desecharlo y continuar su proceso de embarque. Para efectos del desecho de dichos bienes, LAP pone a disposición de los usuarios unos tachos especiales, pero eso no puede ser entendido de manera alguna un almacenaje o custodia de esos bienes por parte de LAP (ni siquiera aceptando que la Entidad Prestadora pudiera cobrar por estos pretendidos servicios). No es posible ni razonable, en nuestra opinión, crear una nueva obligación de cargo de la Entidad Prestadora que implique no solamente incurrir en costos sino en responsabilidad (custodia) por actos que obedecen a negligencia de un Usuario. Por otro lado, notar que esto constituye un incentivo para los Usuarios (p.e. pasajeros) para desatender las normas de seguridad que resulten aplicables por mandato del Estado, incrementando de manera innecesaria e injustificada, no solamente los costos de la ITUO sino el riesgo al cual se exponen el resto de Usuarios. La seguridad -que también está reconocida expresamente como derecho en este reglamento- no debe sacrificarse ni ser puesta en juego, ni siquiera indirectamente, en beneficio de la "comodidad" del pasajero.</p>	Ver respuesta al comentario N° 21.
96	Art. 8 a)	Debe prevalecer el contrato de concesión. El contrato de concesión constituye la norma específica fundamental que rige la conducta (derechos y obligaciones) de la Entidad Prestadora frente a los Usuarios. Si bien esto es algo evidente, debe de (sic) recogerse expresamente por transparencia.	Ver respuesta al comentario N° 22.
97	Art. 8, b)	OSITRAN debe tomar en cuenta, en todo momento, su rol neutral respecto del Estado, la Entidad Prestadora y el Usuario. Cabe esta aclaración a fin de evitar que esta disposición se interprete como que el OSITRAN tiene un rol de protección al consumidor similar al de Indecopi.	El artículo 63 del Código de Consumidor ha impuesto el deber a los organismos reguladores de tutelar a los usuarios de los mercados bajo su competencia. Asimismo, el numeral 7 del artículo 31 de la Ley N° 29518, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo señala que los organismos reguladores definen el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política. En el mismo sentido se ha pronunciado el Tribunal Constitucional en el Expediente N° 0008-2003-AI/TC. Por ello, OSITRAN sí desempeña una función tutelar de los usuarios de ITUP semejante a la desempeñada por INDECOPI que no se encuentran bajo la competencia de los organismos reguladores. Sin embargo, protección no significa poner en mejor posición a los usuarios, sino equilibrar dicha condición, cuando por razón de la naturaleza de la actividad económica, exista un desbalance.
98	Art. 9, d)	Las naves o aeronaves deben contar con un seguro, de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Concesión.	Ver respuesta al comentario N° 27.
99	Art. 10	No es muy clara la relevancia del término 'justo'. En todo caso ese análisis es realizado por la GRE de OSITRAN al realizar las revisiones tarifarias	Ver respuesta al comentario N° 28.
100	Art. 12, d)	En la medida que los Contratos de Concesión ya prevén seguros a ser contratados por las Entidades Prestadoras, no consideramos posible que normativamente se puedan crear obligaciones adicionales.	Ver respuesta al comentario N° 29.
101	Art. 12, f)	En la medida que es una prerrogativa de la Entidad Prestadora -ante la ocurrencia de un siniestro- elegir si los daños producidos serán cubiertos ejecutando las pólizas de seguros contratados o a partir de fondos propios, no creamos que sea necesaria la publicación de la información respecto de seguros. Por el contrario, la publicidad de esa información podría generar incentivos equivocados en el mercado, promoviendo comportamientos negligentes -o incluso dolosos- dentro de las instalaciones de la ITUP.	Ver respuesta al comentario N° 30.

OA H.

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

102	Art. 12 j)	El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN no obliga a que exista una línea telefónica (es facultativa), menos aún que sea gratuita. En todo caso, al Usuario se le provee de un servicio de atención al cliente al cual puede acceder en cualquier momento.	La línea telefónica es facultativa para el usuario como medio de interposición de reclamo, pero no para la entidad prestadora quien debe obligatoriamente contar con una línea telefónica, además de las otras modalidades descritas en el Reglamento de Reclamos (libro de reclamos, mesa de partes, página web, entre otros).
103	Art. 12 k)	Los Entidades Prestadoras deben impedir el acceso a los usuarios por situación de morosidad. El Código Civil permite expresamente dejar de prestar un servicio cuando el beneficiario del mismo ha dejado de pagarlo (excepción de incumplimiento). Si bien en el caso de los accesos esto está regulado en el respectivo contrato, en el caso de algunos ITUP del AUCh, esto no sucede así (p.e. uso de PUb). Por ello, es razonable dejar de prestar un servicio si es que el Usuario incumple con el pago del mismo. Los contratos de acceso permiten suspender el acceso por incumplimientos de los Usuarios Intermedios, manteniéndose la vigencia del contrato respectivo. Esta situación también amerita restringir el uso de ITUP en los términos del propio contrato.	Com relación a la gratuidad de la línea telefónica, ver respuesta al comentario N° 34.  Ver respuesta al comentario N° 35.
104	Art. 12 l)	El sistema de alumbrado y vigilancia debe obedecer a los términos del contrato de concesión.	Ver respuesta al comentario N° 36.
105	Art. 12 m)	Dada la complejidad que implica administrar la construcción de grandes obras de infraestructura y la variedad de actores involucrados -autoridades de diversa naturaleza y nivel, contratistas, la propia Entidad Prestadora, etc.- casi nunca los cronogramas que se presentan originalmente son respetados en su integridad. En tal sentido, debe existir la posibilidad de ir ajustándose conforme resulte necesario (ello, claramente, sin afectar los plazos comprometidos frente al Estado en virtud de lo previsto en cada contrato de concesión).	Se acepta la sugerencia, precisándose que la información sobre los plazos se irá actualizando en caso resulte necesario.
106	Art. 12 o)	En los módulos de atención se deberá brindar toda la información que pudiera ser relevante para el Usuario para la atención de dudas de los usuarios sobre el uso de la ITUP, servicios, derechos así como de los requisitos y procedimientos para presentar reclamos y denuncia.	La información disponible en los módulos de atención deberá ser la necesaria que permita al usuario conocer sus derechos y ejercer su defensa.
107	Art. 14 c)	La accesibilidad es un concepto más adecuado dado que comprende, además de letreros o señalética "física", información a través de Internet, altavoces, etc.	Se cambia redacción según respuesta al comentario N° 44.
108	Art. 19, c)	En el caso de los aeropuertos, no existe un decomiso de los bienes sino una disposición/desecho de los mismos por los propios pasajeros a fin de poder seguir con su proceso de embarque.	No se concuerda con lo expresado en el comentario respecto que los usuarios son los que desechan, considerando que esta acción se realiza por la necesidad que tienen para embarcarse y muchas veces no tener dónde dejar dichos bienes.  Sin embargo, como parte de las condiciones del servicio, si se informa adecuadamente al usuario sobre la prohibición de los bienes y su destino y persiste en arribar a la ITUP con estos, entonces se entenderá que hay una disposición voluntaria de los mismos.
109	Art. 19, f)	Como ya se ha señalado, ni las normas vigentes ni el Contrato de Concesión exigen una línea, menos aún gratuita.	Ver respuesta al comentario N° 50.  Se acepta la sugerencia.
110	Art. 20	La determinación de los medios debe poder ser definida por la Entidad Prestadora, pudiendo su efectividad ser posteriormente materia de verificación de la CS de OSITRAN. Lo importante es que la información sea accesible a los Usuarios.	Ver respuesta al comentario N° 53.
111	Art. 20	Agregar el supuesto "información a través del Diario Oficial El Peruano y/o de otro de mayor circulación local".	Se acepta sugerencia, incluyéndose como literal c) y haciéndose referencia a los medios de comunicación radial y televisiva.
112	Art. 20, e)	Lo relativo a las denuncias no debe ser informado por la entidad prestadora, sino por OSITRAN. Se reitera lo señalado sobre la línea telefónica gratuita.	Ver respuesta al comentario N° 55.
113	Art. 21, d)	Existe información que presenta características de secreto comercial, por lo que no podría/debería ser publicada.	No se acepta sugerencia. Los precios y tarifas que tengan que ser abonados por los usuarios, como contraprestación por los servicios brindados en la ITUP, deben ser publicados sin excepciones, así como las condiciones que rigen dichas prestaciones.
114	Art. 21 h)	Como ya se ha señalado, las normas vigentes de OSITRAN no exigen la necesaria existencia de una línea, menos aún que ésta sea gratuita.	Ver respuesta a los comentarios N° 91 y 104.

CA M.

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

115	Art. 24 c)	Sobre las Salas VIP: No siendo un servicio esencial -ni siquiera necesario- dichas áreas pueden pero no necesariamente deben ser puestas a disposición de los aerolíneas.	Ver respuesta al comentario N° 62. Si la entidad prestadora decide no informar sobre el particular, debe asegurarse que si lo haga el tercero. Se hace esta precisión.
116	Art. 26	Dado que lo que se pretende es que el Usuario conozca que no es la Entidad Prestadora la que presta determinado servicio -y que, en caso de reclamos o denuncias, ésta no es responsable por dicho servicio- es irrelevante si esta información es ofrecida por la Entidad Prestadora o por el tercero que efectivamente presta el servicio. En cuanto a la pretendida obligación de indicar que el usuario "se encuentra bajo la protección del Código de Protección, etc." esto excede largamente de lo razonable (ni siquiera el propio Código citado prevé una obligación de este tipo para los consumidores).	La mención del Código del Consumidor es para restringir esta obligación solamente respecto de aquellos usuarios finales que se encuentran bajo el ámbito de protección de este código. De acuerdo con el principio de protección mínima (artículo V del TP del Código del Consumidor), el Código del Consumidor contiene las normas de protección mínima de protección a los consumidores, pudiendo las normas sectoriales otorgar una protección mayor. Asimismo, según el artículo 63 del Código del Consumidor, la protección del usuario de los servicios públicos a los que hace referencia la Ley N° 27332 se rige por dicho Código y por la regulación sectorial correspondiente. En tal sentido, de acuerdo con el principio y artículo citado, la normativa sectorial emitida por los organismos reguladores puede establecer mayores niveles de protección respecto de la tutela mínima establecida en el propio código.
117	Art. 28, e)	Esta causal no responde al criterio de asignación de responsabilidad (o riesgo) descrito en el primer párrafo de este artículo. Es a todos luces claro que es el propio pasajero no solamente el que está en mejor condición de -conociendo su estado de salud- decidir si inicia o no el proceso de embarque, sino es el único que puede determinarlo. Si decide asumir el riesgo de, a pesar de estar mal de salud o de poder estarlo, iniciar el proceso de embarque paralelo a interrumpirlo, debe ser él quien asuma los riesgos de ello (incluyendo el nuevo pago por un futuro proceso de embarque). La Entidad Prestadora no tendría porqué asumir el costo de esta situación no solamente ajena a su ámbito de acción sino directamente atribuible al pasajero.	Este criterio ya ha sido determinado por Interpretación del Contrato de Concesión por parte del Consejo Directivo.
118	Art. 28 D)	El pasajero no debe tomar mucho tiempo en el counter. Si el control de seguridad demora, incluso podría embarcarse sin dificultad. El Contrato de Concesión contempla un RTM vinculado a controles de seguridad. Sancionar a la Entidad Prestadora, revalidando la TUJA por congestiones en los controles de seguridad importaría, en la práctica, aplicar un "RTM" nuevo, distinto al que ya está establecido contractualmente. Finalmente, no debe perderse de vista un aspecto práctico muy importante: las causales de rehabilitación son, por naturaleza, de "ejecución automática" (es decir, ameritan una decisión inmediata, prácticamente objetiva, en la que se decide si aplica o no determinada causal para revalidar la TUJA y permitir el proceso de embarque del pasajero). En tal contexto, éste es un caso típico en el que debe haber una revisión puntual de cada caso para determinar si, efectivamente, el actuar (u omisión) de la Entidad Prestadora fue la causante de la demora o lo fue la tardanza del pasajero.	Ver respuesta al comentario N° 66.
119	Art. 30 c)	Al respecto, es necesario reiterar que -al menos en el caso del AUC- no le son imputados ni retenidos, sino que son dispuestos/desechados por el propio pasajero.	Ver respuesta a los comentarios N° 21, 50, 95 y 113.
120	Art. 31	Incluir como causal la decisión de una autoridad competente. Asimismo, considerar en el inciso c) no solo la realización de una obra sino también el mantenimiento, y no solo si ha sido programado, sino si es necesaria.	Se acepta la sugerencia.
121	Art. 32	Si se recoge en el Art 20 la publicación en un diario, esta obligación ya no es necesaria. Adicionalmente, al menos en el caso de los aeropuertos, la DGAC ya regula este supuesto.	Se acepta la sugerencia.

CMH.

MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS	
122	<p>Art. 33</p> <p>Precisar que se trata de horas consecutivas. Borrar los Incisos, pues basta con comunicar con los medios descritos en el art. 20.</p>
123	<p>Art. 38</p> <p>Este reglamento estaría excediendo lo previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, al exigir que se cuente con ambos tipos de libro. El libro de sugerencias debe estar formado por una compilación de forrutos.</p>
124	<p>Art. 39</p> <p>Las Entidades prestadoras deberán informar al OSITRAN respecto de los reclamos interpuestos a más tardar en el mes siguiente de la fecha de recepción.</p>
125	<p>Art. 45</p> <p>El plazo para absolver las denuncias debe ser -por lo menos- igual al concedido para la atención de reclamos, ya que el proceso de investigación, análisis y respuesta por parte de la Entidad Prestadora es similar.</p>

MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS			
TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS			
N° COMENTARIO	ARTÍCULO/TEMA	COMENTARIO	RESPUESTA
126	General	El Reglamento se sustenta en otras normas, por lo que repite, innecesariamente, obligaciones y/o derechos establecidas en otras normas (las establecidas en el artículo 4 del Reglamento).	Ver respuesta al comentario N° 3
127	Art. 4	El Reglamento no establece el orden de preferencia de las normas en caso de contradicción.	Ver respuesta al comentario N° 6
128	Art. 5 a)	A que se refieren con información relevante.	Ver respuesta al comentario N° 8
129	Art. 5 b)	A que se refiere con lo que el Usuario paga por el uso de la ITUP debe estar en correspondencia con el servicio que recibe. Se puede prestar a una Interpretación de control de precios, no somos entidad pública para cobrar solamente el costo del servicio.	Ver respuesta al comentario N° 9
130	Art. 6	Este artículo duplica lo señalado en la Ley N° 28735, en tal sentido, en caso de incumplimiento se impondrá doble sanción.	Ver respuesta al comentario N° 10
131	Art. 7 d)	A que se refiere con información adecuada, veraz, oportuna y detallada, sobre los servicios que las Entidades Prestadoras prestan, dicha redacción es muy general. A que servicios se refiere.	Ver respuesta al comentario N° 14 y 91.

M. 01

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

132	Art. 7 b)	<p>Dicho artículo establece que todo reclamo debe ser puesto en conocimiento del OSITRAN, dentro de los 10 días de realizado, así como el descargo que realice la Entidad Prestadora.</p> <p>En primer lugar, las Entidades Prestadoras no emiten descargos sino Resoluciones.</p> <p>En segundo lugar, esta obligación, de manera tácita, reduce nuestro plazo de 15 días para poder emitir nuestra Resolución a 10 días, plazo que ya se ha visto reducido, mediante el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, de 30 días a 15 días.</p> <p>Por otra parte, si de manera conjunta analizamos el artículo 39 del Reglamento, el cual establece que a más tardar el día 10 de cada mes, las Entidades Prestadoras deberán informar al OSITRAN respecto de todos los reclamos interpuestos y la manera como estos fueron resueltos, se está estableciendo, innecesariamente, la misma obligación además de tener que informar en el Informe Mensual, tal como se viene haciendo. En tal sentido, la misma información se estaría presentando 3 veces, lo cual es ineficiente e innecesario.</p>	<p>Ver respuesta al Comentario N° 15.</p>
133	Art. 7 c)	<p>La Obligación de establecer una línea telefónica gratuita es innecesaria y costosa, ello porque el usuario ya cuenta con Libro de Sugerencias, Mesa de Partes, página web o correo electrónico para señalar sus sugerencias, así como los medios puestos a su disposición por el OSITRAN.</p>	<p>Ver respuesta al Comentario N° 16.</p>
134	Art. 7 d)	<p>De acuerdo al artículo 3 de la Ley N° 36977, El OSITRAN es un organismo que de forma imparcial y objetiva cuida los intereses del Estado, de los inversionistas y usuarios. Sin embargo, al establecer que los usuarios puede comunicar cualquier hecho relacionado a la actividad de explotación de la ITUP que consideren un incumplimiento de obligaciones, sin la necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, no están cumpliendo con la función por la que fue creado el OSITRAN.</p>	<p>Ver respuesta al comentario N° 17.</p>
135	Art. 7 h)	<p>El que no se pueda discriminar por razones económicas va en contra del Principio de No discriminación, el mismo que establece que debemos tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales. Va en contra de una política comercial, en la que por razones objetivas de índole económica se encuentra justificada el trato diferenciado.</p>	<p>Se acepta la sugerencia, especificándose que no pueden discriminarse a los usuarios frente a situaciones de similar naturaleza, de manera tal que los coloquen en desventaja competitiva frente a otros.</p> <p>Con relación a los usuarios finales, se precisa que los que se encuentran bajo el ámbito del Código del Consumidor no pueden ser discriminados.</p>
136	Art. 7 j)	<p>El Derecho a reparación de daños, ya está establecido en el Código Civil.</p>	<p>La regulación en el Código Civil, que es una norma de carácter general, del derecho a la reparación de los daños, no impide que este derecho se recoja en una norma específica para el mercado de infraestructura como es el reglamento en comentario.</p> <p>Además no sólo se está recogiendo el derecho declarativamente sino que se está normativizando un criterio establecido en el Tribunal de Solución de Controversias según el cual en los procedimientos de reclamos sólo se define la responsabilidad más no el monto de la reparación.</p>
137	Art. 7 m)	<p>Otro costo adicional al implementar modulo de objetos perdidos. Analizar el costo - beneficio en caso de Puertos.</p>	<p>Ver respuesta al comentario N° 21.</p>
138	Art. 8 a)	<p>No establecen de forma explícita que el Contrato de Concesión se tomará en cuenta para la interpretación en caso de un análisis sistemática. Como ya señalamos, el Reglamento no señala un orden de preferencia, debiendo tomar en primer lugar al Contrato de Concesión, y las otras normas deben ser supletorias al Contrato de Concesión.</p>	<p>Ver respuesta al comentario N° 22.</p>
139	Art. 8 c)	<p>Al señalar que en caso de duda se resolverá a favor del usuario, el OSITRAN no está cumpliendo con ser imparcial y objetivo. En que se basa para establecer dicho beneficio a favor del usuario.</p>	<p>Ver respuesta al comentario N° 24</p>

07 y.

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

140	Art. 9 d)	Este artículo establece que las Entidades Prestadoras pueden cobrar en moneda extranjera, sin embargo dicha disposición va en contra de lo dispuesto en la Ley N° 28300.	Ver respuesta al comentario N° 25
141	Art. 9 b)	Que quieren decir con este numeral, no se entiende.	Se determinó que una de las obligaciones de los usuarios de ITUP portuaria y aeroportuaria es la conducta debida. Ver comentario N° 16.
142	Art. 10	A que (sic) se refieren con retribución justa, quitar esta palabra, porque se puede prestar a una interpretación de control de precios, no somos entidad pública para cobrar solamente el costo del servicio.	Ver respuesta al comentario N° 27.
143	Art. 12 d)	OSITRAN es un ente regulador, no puede imponer una obligación adicional al contrato de concesión, por lo que no pueden establecer que demos contar con una póliza de seguros que cubra su responsabilidad civil por robos y daños de las naves y aeronaves, así como accidentes de personas que sucedan en la ITUP o con ocasión del uso de la misma.	Ver respuesta al comentario N° 29.
144	Art. 12 f)	En qué momento se deberá informar sobre las coberturas de los seguros y las condiciones para hacerlos efectivos.	Ver respuesta al comentario N° 30.
145	Art. 12 g)	Las denuncias se interponen ante el OSITRAN, por lo que no nos corresponde informar a los usuarios sobre la manera de presentarlos.	Ver respuesta al comentario N° 31.
146	Art. 12 h)	La calidad y cobertura de los servicios se deben prestar de acuerdo a lo establecido solamente en el Contrato de Concesión, no en el marco legal vigente y de manera posterior en el Contrato de Concesión.	Ver respuesta al comentario N° 32.
147	Art. 12 i)	La referencia al art. 18 está mal, es el artículo 19.	Ver respuesta al comentario N° 33.
148	Art. 12 j)	Se tiene que habilitar una línea gratuita para que los usuarios interpongan sus sugerencias, reclamos, es costoso e innecesario, puesto que tienen otros medios.	Ver respuesta al comentario N° 34.
149	Art. 12 k)	Se debe cambiar la redacción a la siguiente: Las Entidades Prestadoras no podrán negar la entrada o la prestación de los servicios (...).	
150	Art. 12 l)	Este numeral no contempla la posibilidad de negar la entrada a los morosos, amañar de manera conjunta con el art. 31 del Reglamento. En el caso de Paiba, al ser un mono operador, pueden negar la entrada a terceros, salvo a prácticas y remolaje.	Ver respuesta al comentario N° 35.
151	Art. 12 m)	A que se refiere con sistema de alumbrado general adecuado. El alumbrado debe ser de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.	Ver respuesta al comentario N° 36.
152	Art. 12 n)	No se ponen en el supuesto de atraso en la culminación de obras sin culpa de la Entidad Prestadora, en este caso se pondrá penalidad.	Ver respuesta al comentario N° 37.
153	Art. 12 o)	A que se refieren con "(CM)".	Ver respuesta al comentario N° 38.
154	Art. 13	Obligación de poner Módulos de Atención al Usuario, analizar costo - beneficio.	Ver respuesta al comentario N° 39.
155	Art. 14	La palabra "adicionalmente" está mal empleada, por lo que se debe quitar. Asimismo, debe agregarse lo mismo que se establece en el artículo 14 d).	Ver respuesta al comentario N° 40.
156	Art. 14 c)	La palabra "adicionales" está mal empleada, por lo que se debe quitar. Inciso b), como pruebas que no si se había habilitado o que estaba operativo el puesto de pago o ventanilla. Explicar, no se entiende.	Ver respuesta al comentario N° 42.
157	Art. 16	El establecer que el uso de ITUP es una manifestación de requerir un servicio y aceptar las condiciones de su prestación, salvo que exista una declaración expresa en contrario, es muy peligroso, puesto que hay costos en los que pudo haber incurrido la Entidad Prestadora, así como el costo de oportunidad de ofrecer cierta infraestructura que estaba siendo separada para otro usuario. En tal sentido, en qué momento se debe enviar esta declaración en contrario.	Ver respuesta al comentario N° 45.
158	Art. 19 g)	Asimismo, cuando es adecuado y oportuno el informar al usuario sobre el cobro de la tarifa. Otra vez, la redacción es muy general y puede ser interpretada de manera arbitraria. No es nuestra obligación resolver las denuncias, por lo que no debe ser nuestra obligación crear un procedimiento de denuncia, ello le corresponde al OSITRAN.	Ver respuesta al comentario N° 52.

*Handwritten signature and initials.*

MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS	
159	Art. 20 a) Los medios de brindar la información es exagerado, aumenta innecesariamente los costos para la Entidad Prestadora. Ver respuesta al comentario N° 53.
160	Art. 21 a) La referencia al art. 17 está mal, es el artículo 19. Se corrigió.
161	Art. 21 c) De que manera (un plano) Ver respuesta al comentario N° 58.
162	Capítulo II Es copia fiel de la Ley del Sistema Portuario Nacional y su Reglamento, en tal sentido se está duplicando. Sin embargo, al copiar solamente 2 artículos de dichas normas, se puede interpretar de manera restringida lo que dichas normas quieren señalar. Por ejemplo, el art. 23 establece que se prestan en régimen de competencia los servicios de práctica y remolque, los demás solamente se prestan en competencia los servicios de práctica y remolque, los demás servicios, de acuerdo al artículo 11 del dicha Ley pueden ser prestados de manera exclusiva. Ver respuesta al comentario N° 99.
163	Art. 24 y 28 Se debe registrar por lo establecido en el Contrato de Concesión. Ver respuesta al comentario N° 61.
164	Art. 26 Explicar cómo se debe informar. Ver respuesta al comentario N° 64.
165	Art. 27 Es redundante, ya está en una norma. Ver respuesta al comentario N° 65.
166	Art. 31 No se han puesto en el supuesto en que la autoridad portuaria cierre el Puerto, y demás supuestos establecidos en cada contrato de concesión. Ver respuesta al comentario N° 69.
167	Art. 32 En qué momento se informa sobre la suspensión o restricción (ver párrafo). En caso la decisión se de la autoridad portuaria, también la Entidad Aeroportuaria deberá publicar y correr con esos gastos (¿do párrafo). Ver respuesta al comentario N° 73.
168	Art. 34 Cuál es el mínimo. Ver respuesta al comentario N° 75.
169	Título IV, Capítulo I En el caso de Paíta, tiene un Reglamento de Reclamos propio, por lo que este capítulo es innecesario. Ver respuesta al comentario N° 85.
170	Art. 43 y siguientes El plazo de 4 años para presentar la denuncia es mucho, asimismo es desproporcionado que el OSITRAN tenga 60 días para evaluar la denuncia y que la Entidad Prestadora tenga solamente 7 días para prestar descargos. Ver respuesta al comentario N° 81.

MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS	
BRAND PROTECTION S.A.C.	
N° COMENTARIO	ARTÍCULO/TEMA
	COMENTARIO
	RESPUESTA

014

MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS

		<p>De los derechos de usuario</p> <p>f) A la libre circulación (...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el derecho (...) o fuerza mayor. Aquellos que por tránsito vehicular opten por utilizar la zona gratuita de libre acceso deben recibir el mismo trato sobre facilidades de ingreso y salida que el servicio tarifado.</li> </ul>
171	Art. 7 f)	<p>De conformidad con el numeral 3.2. del anexo 5 del Contrato de Concesión existe una carga contractual de construir y brindar espacios gratuitos para el ingreso y salida de vehículos que dejan o recogen pasajeros. En la práctica esta obligación no se cumple en el caso del AUCHI, debido a que el recorrido de la avenida interna asignada por LAP para el caso del AUCHI, desemboca en la Vía Expresa del Callao, mientras que el beneficio utilizar el estacionamiento tarifado es desembocar en el Ovalo del AUCHI con salida hacia tres vías. Con esta restricción no solamente se discrimina a quien utiliza esta vía, sino que se elimina indirectamente la gratuidad impuesta en el contrato, debido a que los vehículos que transitan por la vía gratuita al tener una única ruta de salida pierden tiempo y combustible, mientras que de haber elegido la ruta de estacionamiento tarifada, se le permite salir por el Ovalo, por lo que se distorsiona el sentido de la carga de gratuidad impuesta en el Contrato a favor del usuario. Respecto a la infraestructura existente, no se permite salida hacia el Ovalo a la ruta gratuita, desviándola hacia la Vía Expresa, con el agravante que inspectores de Transporte del Municipio del Callao aguardan en esta puerta de salida, bajo amenaza de multas, castigando la autocostrucción de taxis particulares.</p>
172	Art. 23	<p>Servicios Básicos del puerto. Los servicios básicos en la zona portuaria que se prestan en régimen de competencia, y que deben ser puestos a disposición de los usuarios son los siguientes.</p> <p>En caso desaparezca la competencia por integración vertical, no se debe excluir se sigan prestando estos servicios.</p>
173	Art. 24 d)	<p>d) Servicio de protocolo (donde corresponde)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de atención de autoridades nacionales e internacionales. El servicio de Protocolo para artistas es prestado por Migraciones debiendo prestar el concesionario las facilidades necesarias para esta coordinación.</li> </ul> <p>De conformidad con el numeral 1 apéndice 2 anexo 3 del Contrato de Concesión la concesionaria únicamente presta Protocolo a autoridades nacionales e internacionales. El Estado presta Protocolo a artistas extranjeros quienes están en la condición de pagar alrededor de US\$ 2,000.00 dólares americanos por este servicio, ingreso que no ha sido concesionado al privado, pero estaría siendo explotado por éste sin beneficio para el Estado. En el proyecto no se desarrolla este servicio.</p>
174	Art. 24 e)	<p>e) Otros servicios no principales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de estacionamiento vehicular</li> </ul>
<p>Los servicios sobre los cuales se pide igual trato no son servicios comparables. Uno consiste en el espacio de estacionamiento y es tarifado, mientras que el otro implica el acceso vehicular al terminal aeroportuario, el cual es gratuito, por lo que no se puede hablar en este caso de discriminación, pues los servicios no son iguales.</p> <p>Si Lima Airport Partners S.R.L. permite que los vehículos ingresen a recoger o dejar pasajeros y/o carga está cumpliendo con lo dispuesto en el Anexo Y del Contrato de Concesión.</p>		<p>Los servicios se prestarán de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión y la normatividad vigente. Ver comentario N° 60.</p> <p>De acuerdo con la cláusula 2.1. del Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima Airport Partners S.R.L. tiene derecho al aprovechamiento económico, el cual según la cláusula 1.5. significa el derecho de operar y explotar los bienes de la concesión.</p> <p>En ese orden de ideas, la prestación del servicio de protocolo a los artistas y el cobro de la contraprestación no contravendría la naturaleza del Contrato, siempre que cumpla con brindar dicho servicio a las autoridades descritas en el numeral 1 del apéndice 2 del anexo 3 del mencionado Contrato de Concesión.</p> <p>No resulta cierto que los ingresos que obtiene Lima Airport Partners S.R.L. por la explotación del servicio de protocolo a los artistas se realice sin beneficio por el Estado. Ello por cuanto la entidad prestadora está obligada a pagar la retribución al Estado sobre todos sus ingresos, de conformidad con la cláusula 1.52 del referido Contrato de Concesión, de acuerdo al Porcentaje equivalente al 46.51% de los Ingresos Brutos, fijado en la cláusula 1.48 del Contrato.</p> <p>Se acepta la sugerencia.</p>
<p>Se acepta la sugerencia.</p>		<p>AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL</p>
<p>N° COMENTARIO</p>	<p>ARTÍCULO/TEMA</p>	<p>COMENTARIO</p>
<p>RESPUESTA</p>		<p>COMENTARIO</p>

**MATRIZ DE COMENTARIOS DEL PROYECTO DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

175	Art. 12 I)	En el artículo 12° literal I) OBLIGACIONES DE TODA ENTIDAD PRESTADORA mencionada contar con un sistema de alumbrado general adecuado y vigilancia permanente de la ITUP (en el caso de APN cuando se trate de la atención del SPG).	De acuerdo con la Ley del Sistema Portuario Nacional, la APN es competente para Establecer las normas técnico-operativas para el desarrollo y la prestación de las actividades y los servicios portuarios, acordes con los principios de transparencia y libre competencia. En ese sentido, si establece las reglas y los niveles para el cumplimiento del servicio de alumbrado, estos deberán ser cumplidos por las Entidades Prestadoras, en concordancia con los contratos de concesión, según sea el caso; razón por la cual, en el Reglamento se señala que este servicio se presta conforme con dichos contratos y el ordenamiento jurídico vigente.
176	Art. 17	En lo concerniente a LOS SERVICIOS AL USUARIO el artículo 17° se hace mención a la obligación de contar, según Contrato de Concesión y demás normas emitidas por órganos competentes, de una adecuada SEÑALIZACIÓN de la ITUP (Infraestructura de Transporte de Uso Público). Concuera con nuestro proyecto de SPG en el apartado de Tráfico, Señalización y otras Ayudas a la Navegación	En el mismo sentido que el comentario anterior, la señalización deberá cumplir los estándares de calidad exigidos por los contratos de concesión, las normas vigentes, especialmente las emitidas por la APN, entre otras.
177	Art. 18	En el artículo 18, y en el mismo orden de cosas, se establece la necesidad de una adecuada señalización en forma previa y concurrente a la obra iniciada, o en casos de interrupciones o desastres.	Se acepta la sugerencia.
178	Art. 22	En el capítulo de SERVICIOS AL USUARIO PORTUARIO - Servicios Generales del Puerto, artículo 22, se omite el Servicio de Ordenación, coordinación y control del tráfico portuario marítimo y terrestre	Se acepta la sugerencia.
179	Art. 23	En el artículo 23, y en el mismo orden de ideas al anterior, entre los Servicios Básicos del Puerto se debería considerar el de MANTENIMIENTO DE NAVES (aún cuando no se ha publicado el Reglamento de los Servicios portuarios Básicos)	El mantenimiento de naves no necesariamente es un servicio básico.
180	Art. 33	En el artículo 33, DE LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS - Plazos para anunciar la suspensión de los servicios, establece la obligatoriedad de informar de estas suspensiones por medio de publicación en prensa escrita de circulación nacional y local. Siendo la APN encargada de brindar los SPG, se debe prever el cumplimiento de este artículo cuando por ejemplo se CIERRE EL PUERTO y deje de brindarse el SPG de TRÁFICO. Se deberá cumplir con los plazos establecidos	El cierre del puerto se encuentra en el supuesto de suspensión de los servicios.

*Handwritten signature*