



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Nº 31 -2014-GSF/OSITRAN

Lima, 30 de setiembre del 2014

ENTIDAD PRESTADORA : TERMINAL PORTUARIO PARACAS S.A

MATERIA : Aprobación de difusión del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A."

VISTOS:

La Carta TPP/GG Nº 084/14 de fecha 25 de setiembre de 2014, mediante la cual la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A remitió al OSITRAN su Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios".

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 21 de julio de 2014, el Estado Peruano suscribió el Contrato de Concesión Concurso de Proyectos Integrales del Terminal Portuario General San Martín - Pisco, con la empresa Terminal Portuario Paracas S.A. (en adelante, la empresa Concesionaria).

Que, con fecha 21 de agosto de 2014, la empresa Concesionaria dio inicio a la explotación en el Terminal Portuario General San Martín – Pisco.

Que, con fecha 25 de setiembre de 2014, la empresa Concesionaria remitió a OSITRAN su "Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A" (en adelante, Proyecto de Reglamento de Reclamos).

Que, en consecuencia, de conformidad con lo establecido por el acápite 1 del ítem V de la Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras, aprobada mediante Resolución de la Gerencia de Supervisión Nº 035-2011/GS/OSITRAN (en adelante, la Directiva), la empresa Concesionaria aún se encuentra en plazo para la tramitación de la aprobación de su correspondiente Reglamento de Reclamos.

Que, ante la presentación del Proyecto de Reglamento de Reclamos, el acápite 2 del ítem V de la Directiva, establece el siguiente procedimiento:

- Dentro de los 07 días de recibido el Proyecto de Reglamento de Reclamos, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN deberá emitir la Resolución que apruebe la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos, a fin que los usuarios e interesados puedan realizar sus observaciones y comentarios.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

- Tanto la Resolución aprobatoria, como el contenido del Proyecto de Reglamento de Reclamos, deberán ser difundidos a través del portal institucional de OSITRAN y en el de la entidad Prestadora, desde el día siguiente de la publicación de la Resolución en el diario Oficial el Peruano.
- El plazo máximo para que los usuarios e interesados puedan emitir a OSITRAN sus comentarios u observaciones sobre el proyecto de Reglamento de Reclamos, es de 15 días contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la Resolución de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

Estando a lo dispuesto por la Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras, aprobada mediante Resolución de la Gerencia de Supervisión N° 035-2011/GS/OSITRAN.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la difusión del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A."

SEGUNDO: Autorizar la publicación de la presente Resolución en el diario oficial "El Peruano". Asimismo, disponer que la presente Resolución y el contenido del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A." sean publicados y difundidos en la página Web de OSITRAN y del Terminal Portuario Paracas S.A.

TERCERO: El plazo para que los Usuarios Intermedios y Finales, así como los demás interesados, puedan remitir a OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho Proyecto de Reglamento, es de quince (15) días contados a partir del día siguiente de la fecha de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

CUARTO: Los comentarios y observaciones a los que se hace referencia en el artículo anterior, deberán ser remitidos a nombre del Sr. Atilio Rojas Noriega, Jefe del Área de Puertos de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, sito en la Av. República de Panamá 3659, San Isidro, Lima.

QUINTO: Notificar la presente Resolución a la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA
Gerente de Supervisión y Fiscalización

ARN/vrc
REG-SAL-GSF-14-34207
HR: 33638

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



REGLAMENTO

PROYECTO DE REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO PARACAS S.A.

Revisado por:

Autorizado por:

Versión:

Página

1

**PROYECTO DE REGLAMENTO DE ATENCIÓN
Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.**

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1º.- Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos a través de los cuales TPP S.A. atenderá y resolverá los reclamos presentados por los Usuarios de los servicios portuarios.

Artículo 2º.- Alcance

El presente Reglamento deberá ser aplicado de forma obligatoria a los procedimientos de Reclamo interpuestos por los Usuarios ante TPP S.A. en las materias que son de su exclusiva competencia, conforme a lo establecido en los literales a) y b) el numeral 1 del artículo 2º del Reglamento de OSITRAN.

Artículo 3º.- Base Legal

- Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo.
- Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley Nº 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Código Procesal Civil, aprobado por Decreto Legislativo No. 768 y demás dispositivos vigentes.
- Decreto Legislativo Nº 1022, que modificó la Ley del Sistema Portuario Nacional.
- Decreto Supremo Nº 003-2004-MTC, Reglamento de la Ley del Sistema Portuario y sus modificatorias.
- Decreto Supremo Nº 042-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, modificada por Ley Nº 28337.
- Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, que aprueba el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.
- Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Decreto Supremo Nº 006-2014-PCM, modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Revisado por:

Autorizado por:

Versión:

Página
2

- Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN.

Artículo 4º.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

- a) **Acceso:** Derecho que tiene un usuario intermedio de utilizar las facilidades esenciales de TPP S.A., como recurso necesario para brindar los servicios esenciales que se integran en la cadena logística.
- b) **Contrato de Concesión:** Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Financiamiento, Conservación y Explotación del TPP S.A.
- c) **CPDC:** Código de Protección y defensa del Consumidor aprobado mediante Ley N° 26571.
- d) **Entidad Prestadora:** Terminal Portuario Paracas S.A. o TPP S.A.
- e) **Infraestructura:** El sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales TPP S.A. brindan sus servicios y que permiten el intercambio modal.
- f) **LPAG:** Ley N° 27444 – Ley de Procedimientos Administrativos Generales
- g) **OSITRAN.-** Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, de acuerdo a lo que dispone la Ley N° 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998.
- h) **Reclamo.-**Solicitud presentada por el Usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado al servicio prestado por TPP S.A., derivado de la explotación del Terminal Portuario General San Martín que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.
- i) **Reglamento de OSITRAN.-** Entiéndase por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.
- j) **Tarifa:** Retribución que se cobra por la utilización de la infraestructura portuaria o prestación de servicio portuario
- k) **TPP S.A.-** Es la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A. que tiene la titularidad contractual para realizar actividades de administración, explotación, operación y mantenimiento del Terminal Portuario General San Martín por el periodo de treinta (30) años.
- l) **Tribunal:** El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.
- m) **Reconsideración:** Solicitud presentada por el usuario para la revisión de la Resolución de Gerencia que declaro improcedente el Reclamo.
- n) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:
 - **Usuario final:** Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por TPP S.A. o por los usuarios intermedios. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga, así como a los armadores que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.

Revisado por:

Autorizado por:

Versión:

Página

3

- **Usuario intermedio:** Es la persona natural o jurídica que presta servicios de transporte o vinculado a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura de uso público para brindar servicios a terceros.

Artículo 5º.- Principios

- Principio de Buena Fe en los Procedimientos:** Los actos dentro del procedimiento del Reclamo se efectuaran guiados por el respeto mutuo y la buena fe.
- Principio de Celeridad:** Los Reclamos de los usuarios deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos, caso contrario se aplicara el silencio administrativo positivo dándole la razón al reclamante.
- Principio de Simplicidad:** Los procedimientos para atender los Reclamos deben ser con las formalidades mínimas que aseguren la protección a los derechos del Usuario.
- Principio de Transparencia:** Los Reclamos deben ser atendidos y solucionados garantizando el acceso de los Usuarios a la información de sus expedientes en cualquier etapa del reclamo. Toda decisión de TPP S.A. deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos predecibles, siendo sus decisiones debidamente motivadas.
- Principio de Responsabilidad:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de los Reclamos son responsables de los actos que ejecutan.
- Principio de la Presunción de Veracidad:** Se presume que en la interposición de los Reclamos los Usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición sin perjuicio de las verificaciones posteriores. Asimismo, se presume que los documentos exhibidos y/o presentados, responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, TPP S.A. se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información.
- Principio de Oportunidad:** Los plazos para el cumplimiento de procedimientos y la ejecución de obligaciones, no establecidos en el presente Reglamento, deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.
- Principio de Igualdad de Trato y no Discriminación:** Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias del OSITRAN, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.
- Principio de Primacía de la Realidad:** En la aplicación del presente Reglamento, la autoridad administrativa determinara a verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretenden, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la autoridad efectuó sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.
- Principio de Eliminación de Exigencias Costosas:** No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia Entidad Prestadora que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.

Revisado por:	Autorizado por:	Versión:	Página 4
---------------	-----------------	----------	-------------

Artículo 6º.- Materia de Reclamos

Los Reclamos que los Usuarios pueden formular estarán referidos a las siguientes materias:

- a. La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.
- b. El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los Reclamos formulados por los Usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c. La calidad y oportuna prestación de los servicios por uso de la infraestructura de responsabilidad de TPP S.A.
- d. Los daños o pérdidas en perjuicios de los Usuarios, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependencias de TPP S.A vinculados con los servicios proporcionados por el Entidad Prestadora y que derivan de la explotación en el Terminal Portuario.
- e. Las derivadas de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- f. Relacionadas con el acceso a la infraestructura portuaria o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de TPP S.A.
- g. Las que tengan relación con información incompleta, incorrecta y/o defectuosa que proporcione TPP S.A. a los Usuarios respecto de las Tarifas o condiciones del servicio.

Artículo 7º.- Computo de Plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, el plazo expresado en días se entenderá como días hábiles computados de acuerdo al artículo 133º y 134º de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

De conformidad con el artículo 24.1 de la Ley Nº 27444, TPP S.A. tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para efectuar la notificación de sus resoluciones el cual se computara a partir del vencimiento del plazo para su expedición.

Artículo 8º.- Competencias

La dependencia responsable de conocer, atender y resolver los Reclamos interpuestos por los Usuarios en primera instancia es la Gerencia de TPP S.A; conforme a lo señalado en el artículo 7º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

El Tribunal actuará como instancia de apelación o segunda instancia administrativa.

CAPITULO II

Revisado por:	Autorizado por:	Versión:	Página 5
----------------------	------------------------	-----------------	--------------------

PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 9º.-Mesa de Partes

Los Usuarios podrán presentar sus reclamos por escrito mediante documento impreso en la Mesa de Partes, así como por el Libro de Reclamaciones que estarán a disposición de los Usuarios en la Terminal, ubicado en el Edificio Administrativo 1er Piso del Terminal Portuario Paracas, dentro del siguiente horario de atención:

- De lunes a Viernes de 08.00 a.m. a 16:00 Hrs.

Adicionalmente, los Usuarios podrán interponer sus Reclamos por medio de la línea telefónica de atención al cliente N° 056 - 534851, por correo electrónico a través de la dirección electrónica (reclamos@tpparacas.com.pe) o a través de la página Web de TPP S.A. (www.tpparacas.com.pe).

Asimismo, TPP S.A. recibirá y tramitará los Reclamos presentados por los Usuarios ante el OSITRAN, en tanto sean derivados a TPP S.A. El plazo comenzará a computarse desde el día en que se recibe el Reclamo por parte del OSITRAN.

Artículo 10º Dependencias Resolutivas

TPP S.A es la encargada de resolver los Reclamos en primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de Reclamos de Usuarios, conforme lo establece el Artículo 7º del Reglamento de OSITRAN.

El Tribunal de Solución de Controversias es la encargada de resolver los reclamos como instancia de apelación o segunda instancia administrativa.

Artículo 11º.- Requisitos para la presentación de Reclamos

El Reclamo que formule el Usuario, debe dirigirse a la Gerencia de TPP S.A., cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a. La instancia a la que se dirige el reclamo.
- b. Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio procesal para hacer las notificaciones.
- c. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere.
- d. Nombre y domicilio del reclamado.
- e. La indicación, identificación, descripción de la pretensión solicitada en el Reclamo.
- f. Fundamentos de hecho y de derecho que sustenten la pretensión del Reclamo.

Revisado por:	Autorizado por:	Versión:	Página 6
----------------------	------------------------	-----------------	--------------------

- g. Medios probatorios que el usuario considere pertinente para sustentar o acompañar su Reclamo, o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en poder del Usuario reclamante.
- h. Lugar, fecha y firma o huella digital del reclamante o de su representante legal.
- i. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante (es facultativo del reclamante);
- j. Si el reclamo interpuesto afecta una parte del monto facturado, el usuario debe pagar previamente el monto no impugnado según liquidación efectuada por la entidad prestadora.

Para el caso de Reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h. y para el cumplimiento del i, se otorga un plazo de dos (02) días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el Reclamo.

Artículo 12º.- Obligatoriedad de Recepción de Reclamos

Los Reclamos serán presentados bajo las modalidades previstas en el artículo 9º del presente Reglamento, cumpliendo con los requisitos establecidos en el artículo 11º.

Artículo 13º.- Verificación de requisitos y admisibilidad del Reclamo

Dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el Reclamo, el área responsable deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el artículo 11º del presente Reglamento.

Si el Usuario omitiera alguno de los requisitos, se le otorgara un plazo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de notificado este hecho, para que subsane la omisión.

Transcurrido el plazo sin que la omisión sea subsanada, la Entidad Prestadora expedirá resolución declarando inadmisibile el Reclamo y procediendo a su devolución de ser el caso los documentos que presentó u ordenando su archivo.

Artículo 14º.- Difusión

TPP S.A. Proporcionará a los Usuarios el presente Reglamento de Reclamos y un Flujograma del procedimiento a través de la página web de TPP S.A. (www.tpparacas.com.pe) y en la mesa de partes de la Terminal mediante carteles o afiches.

Asimismo, los Usuarios podrán interponer sus Reclamos por medio de la línea telefónica de atención al cliente N° 056 - 534851, por correo electrónico a través de la dirección electrónica (reclamos@tpparacas.com.pe)

Revisado por:	Autorizado por:	Versión:	Página 7
----------------------	------------------------	-----------------	--------------------

Artículo 15º.- Plazo para la presentación o interposición de Reclamos

Los Usuarios tendrán un plazo máximo de sesenta (60) días para presentar o interponer el Reclamo, el cual se contará a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al Reclamo o que éstos sean conocidos, y a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la factura o de su cancelación.

Artículo 16º.- Declaración de Improcedencia de Reclamo

Se declarara improcedente el Reclamo en los siguientes casos:

- a. Cuando quien interpone el Reclamo carezca de interés legítimo;
- b. Cuando no exista relación entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma.
- c. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
- d. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el Reclamo interpuesto.
- e. Cuando el Reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 15º del presente Reglamento.
- f. Cuando el objeto del Reclamo no se encuentre contemplado entre los supuestos del artículo 6º del presente Reglamento.

Artículo 17º.- Plazo máximo de resolución del Reclamo

TPP S.A. resolverá en el momento aquellos Reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente. En los demás casos, los Reclamos serán resueltos en un plazo máximo de quince (15) días, contados desde el día siguiente de la fecha de presentación o de la subsanación de los efectos u omisiones detectados en la interposición del Reclamo, a que se refiere el artículo 13º del presente Reglamento. En los casos considerados particularmente complejos podrá extenderse hasta treinta (30) días.

En caso que la Entidad Prestadora, omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicara el silencio administrativo positivo, pudiendo el Usuario solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes.

Artículo 18º.- Recurso de Reconsideración

Contra la resolución emitida por TPP S.A. procederá la interposición de recurso de Reconsideración dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. El recurso de Reconsideración se interpondrá ante la dependencia que resolvió el Reclamo, y deberá sustentarse en nueva(s) prueba(s).

Revisado por:	Autorizado por:	Versión:	Página 8
----------------------	------------------------	-----------------	--------------------

Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 19º.- Plazo para resolver el recurso de Reconsideración

El plazo para resolver el recurso de Reconsideración es de veinte (20) días, contados a partir del día siguiente de su presentación.

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

Artículo 20º.- Recurso de Apelación

Procede la interposición del recurso de apelación contra la resolución emitida por TPP S.A. o cuando el Usuario haga valer el silencio administrativo negativo.

El recurso de apelación deberá interponerse ante TPP S.A. dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

TPP S.A, elevará el expediente, debidamente foliado, al Tribunal en un plazo de quince (15) días contados a partir de la fecha de presentación del recurso de apelación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso.

Podrá interponerse recurso de apelación, cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trata de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad, o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo.

Artículo 21º.- Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución materia de impugnación o de aplicado el silencio administrativo negativo.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevara lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y en un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.

Revisado por:	Autorizado por:	Versión:	Página 9
----------------------	------------------------	-----------------	--------------------

Artículo 22º.- Elevación del Expediente de Apelación

TPP S.A. elevará el recurso de apelación, debidamente foliado al Tribunal, en un plazo no mayor de quince (15) días, además, deberá adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación.

Artículo 23º.- Facilidades de Acceso a la Información

Los Usuarios reclamantes tienen derecho a conocer en cualquier momento del proceso, el estado de la tramitación de su Reclamo, solicitando información dentro del horario de atención al público, sin pago alguno por tal concepto.

Artículo 24º.- Cumplimiento de las Resoluciones por parte de la Entidad Prestadora

TPP S.A deberá cumplir las resoluciones emitidas dentro del plazo que fije la resolución, el cual de manera ordinaria no debe exceder de tres (3) días contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

Artículo 25º.- Registro de Reclamos

De conformidad con el artículo 14º del Reglamento de OSITRAN, TPP S.A. tiene la obligación de llevar un registro físico de Reclamos y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

Los Reclamos se enumerarán de manera correlativa, indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del Reclamo. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida.

Dicho registro deberá ser puesto en conocimiento del OSITRAN cuando este se lo requiera.

TPP S.A, está obligada a publicar en su página web, dentro del mes siguiente de haberse adoptado, todo acto administrativo que resuelva reclamos.

Artículo 26º.- Conservación del expediente

Los expedientes de Reclamos deberán conservarse por un periodo no menor de cuatro (04) años contados a partir del 1º de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento.

En caso que el OSITRAN solicite la remisión de expedientes de Reclamos, se deberán remitir en un plazo de tres (03) días hábiles.

Revisado por:	Autorizado por:	Versión:	Página 10
----------------------	------------------------	-----------------	---------------------

Artículo 27º.- Aplicación de la resolución de segunda y última instancia

TPP S.A. deberá cumplir lo ordenado en la resolución de OSITRAN, dentro del plazo máximo de siete (7) días, contados a partir del día siguiente de la notificación, salvo en los casos que el Tribunal determine fecha de ejecución.

El incumplimiento de lo resuelto por el Tribunal de Solución de Controversias será sancionado de acuerdo al RIS.

Artículo 28º.- Conciliación

En cualquier estado del procedimiento de Reclamo, TPP S.A. podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre y cuando el Reclamo verse sobre derechos disponibles. En esta situación el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo.

En caso de llegarse a un acuerdo, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado siempre por el Tribunal de Solución de Controversias en la sesión inmediata, a fin de verificar si está arreglado a derecho y versa sobre derechos disponibles.

Artículo 29º.- Audiencia de Informe Oral

En el caso del procedimiento de Reclamos, la audiencia podrá ser solicitada por el administrado en el escrito de Reclamo y la decisión de concederla o no es inapelable.

La citación a la audiencia oral deberá ser notificada a todas las partes intervinientes con una antelación no menos a tres (3) días hábiles de su realización.

A menos que el órgano resolutivo determine algo diferente, se conferirá a cada parte un máximo de veinte (20) minutos a cada una con derecho a duplica y replica de diez (10) minutos cada una. Los miembros del órgano resolutivo podrán realizar las preguntas que consideren pertinentes a las partes con el fin de esclarecer los hechos o las pretensiones propuestas.

La audiencia se celebrara con la parte o partes que estuvieren presentes a la hora señalada en la notificación. La audiencia será pública y podrá ser grabada.

Artículo 30º.- Aclaración y Rectificación de Resoluciones

Antes de quedar firmes, se podrá solicitar la aclaración de una resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido. También en cualquier momento del trámite cuando se aprecie un error material o aritmético se podrá solicitar la rectificación.

Revisado por:	Autorizado por:	Versión:	Página 11
----------------------	------------------------	-----------------	---------------------

La aclaración o rectificación podrá ser declarada de oficio o a solicitud de parte y no suspenderá el trámite o la ejecución de la Resolución.

FLUJOGRAMA

