



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 058-2014-CD-OSITRAN

Lima, 10 de diciembre de 2014

VISTO:

El Informe Nº 3419-2014-GSF-OSITRAN, de fecha 26 de noviembre del 2014, conteniendo la evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A.

CONSIDERANDO:

Que, el literal c) del numeral 3.1 de la Ley Nº 27332, señala que los Reguladores, entre ellos OSITRAN, ejercen la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas atribuciones, 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 usuarios;

Que, el artículo 12º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM y sus modificatorias, establece que la referida función normativa compete de manera exclusiva al Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN" y, con Resolución de Consejo Directivo Nº 034-2011-CD-OSITRAN, se modificaron los artículos 12º y 41º y se agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A., mediante Carta TPP/GG Nº 084/14 del 25 de setiembre de 2014, ha cumplido con presentar al Regulador el proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios en virtud a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN y sus modificatorias;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización Nº 031 -2014-GSF/OSITRAN del 30 de setiembre de 2014, se dispuso la difusión del proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A. y se autorizó su publicación en el Diario Oficial "El Peruano";

Que, luego de vencido el plazo de quince (15) días hábiles, para la difusión del proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, no se ha recibido observaciones y/o comentarios por parte de los usuarios e interesados;



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

Pág. 1 de 2

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica, mediante Nota N° 315-14-GAJ-OSITRAN del 20 de noviembre de 2014, remitió algunas observaciones al proyecto de Reglamento, las mismas que fueron subsanadas e implementadas por el concesionario;

Que, en el Informe de Vistos, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización recomienda al Consejo Directivo de OSITRAN, la aprobación del proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Terminal portuario Paracas S.A.;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se incorpora íntegramente a la parte considerativa de la presente resolución, el Informe N° 3419-2014-GSF-OSITRAN, mediante el cual la Gerencia de Supervisión y Fiscalización analizó el proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A., verificando que cumple con los requisitos exigidos por el marco normativo;

Por lo expuesto, estando acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 531-14-CD-OSITRAN de fecha 10 de diciembre de 2014;

SE RESUELVE:

Artículo 1°: Aprobar el “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A”.

Artículo 2°: Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, difunda la presente Resolución y el Reglamento aprobado en el Portal Institucional de OSITRAN y realice las acciones necesarias para su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

Artículo 3°: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 3419-2014-GSF-OSITRAN a la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A., así como disponer la difusión del referido Reglamento en su página web a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidente del Consejo Directivo

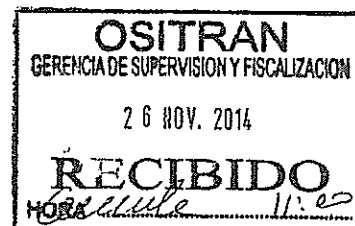
Reg. Sal. 43964



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

Pág. 2 de 2





INFORME N° 3419-2014-GSF-OSITRAN

A : FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA
Gerente de Supervisión y Fiscalización

De : SANTIAGO PERONA ALVAREZ
Jefe de Puertos (e)

VERONICA REYES CABRERA
Supervisor Económico Financiero

Asunto : Aprobación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A- TPP.

Fecha : 26 de noviembre de 2014

I. OBJETIVO

1. Revisar y emitir opinión respecto al proyecto del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A., en cumplimiento a 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 N° 035-2011/GS/OSITRAN (en adelante, la Directiva).

II. ANTECEDENTES

2. Con fecha 21 de julio del 2014, el Estado de la República del Perú (en adelante, el Concedente) representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, quien a su vez actúa a través de la Autoridad Portuaria Nacional (APN), suscribió con Terminal Portuario Paracas S.A. (en adelante, TPP y/o el Concesionario) el Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Financiamiento, Conservación y Explotación del Terminal Portuario General San Martín - Pisco.
3. TPP inició sus operaciones portuarias en el Terminal Portuario General San Martín -Pisco el 21 de agosto de 2014.
4. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN".
5. Con fecha 31 de agosto de 2011, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, se rectifican el inciso 5) del Artículo 12° y 41° del Reglamento, asimismo, se modifican la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria y se incluye una Quinta en el Reglamento.



- 72
6. Mediante Carta TPP/GG N° 084/14 del 25 de setiembre de 2014, la empresa concesionaria TPP remitió al OSITRAN su proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en virtud a lo establecido en la Directiva de OSITRAN.
 7. Con Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización N° 031 -2014-GSF/OSITRAN del 30 de setiembre de 2014, se aprueba la difusión del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A."
 8. A través del Memorando N° 1671-2014-GSF-OSITRAN del 30 de setiembre de 2014, se solicita a la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN se publique la referida Resolución en el diario oficial El Peruano, así como su difusión en la página web Institucional.
 9. Luego de vencido el plazo de quince (15) días hábiles plazo máximo de haberse difundido en la página web el referido Reglamento, no se ha recibido observaciones y/o comentarios por parte de los usuarios intermedios.

III. MARCO LEGAL

10. La revisión del mencionado proyecto de Reglamento de Reclamos de la empresa concesionaria TPP, se realizó teniendo en consideración el siguiente marco legal:
 - Ley N° 29571 – Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas modificatorias.
 - Contrato de Concesión de Terminal Portuario Paracas S.A.
 - Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
 - Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, que aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante Reglamento del OSITRAN), y sus normas modificatorias.
11. Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, a través de la cual se rectifican el inciso 5) del Artículo 12° y 41° del Reglamento, asimismo, se modifican la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria y se incluye una Quinta en el Reglamento.



IV. ANÁLISIS

12. El Contrato de Concesión en sus cláusulas 8.7 y 8.9 señala:

DERECHOS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS

8.8 El Concesionario establecerá un sistema de atención de reclamos en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Solución de Reclamos y Controversias [Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN] y demás disposiciones dictadas para tal efecto por el REGULADOR.

8.9 El CONCESIONARIO deberá implementar un sistema electrónico, además del Libro de Reclamaciones, en donde se registren todos los reclamos presentados por los Usuarios. Este registro deberá permitir hacer seguimiento de los reclamos desde su inicio de atención hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte del CONCESIONARIO.

13. El "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" de OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, señala en su Artículo 12° el contenido mínimo que debe tener el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de las Entidades Prestadoras Y DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS lo siguiente:

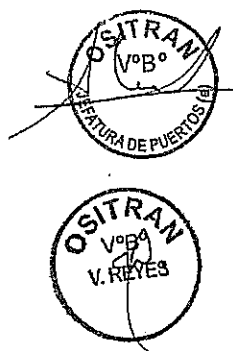
Artículo 12°.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de la obligación que tiene de cumplir estrictamente con todas las disposiciones de la presente norma, toda Entidad Prestadora deberá contar con un Reglamento de Atención de Reclamos.

Las reglas que adopte la Entidad Prestadora no podrán contradecir las disposiciones de este reglamento, las que se incorporan automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la Entidad Prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor del usuario que las aquí previstas.

El Reglamento de cada Entidad Prestadora, deberá contener como mínimo:

1. La dependencia responsable de atender los reclamos
2. Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37° del presente reglamento.
3. El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.
4. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.



5. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de tres (3) días.
 6. Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición".
14. Asimismo, la Tercera Disposición del Transitoria y Complementaria del Reglamento señala que las entidades prestadoras que entren en operación deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de treinta (30) días contados a partir del inicio de sus operaciones.
 15. De otro lado, en el Artículo 37° del Reglamento se indican las formas, medios y requisitos para la presentación de un reclamo.
 16. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN del 10 de enero de 2007 y sus modificatorias por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009 del 25 de marzo de 2009 y N° 067-2013 del 05 de noviembre de 2013, establece como una de las Funciones Generales del Consejo Directivo de OSITRAN:

Funciones Generales

(...)

8. Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora respectivamente, así como sus modificaciones

(...).

Oportunidad de presentación del Reglamento

17. A fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, mediante Carta TPP/GG N° 084/14 del 25 de setiembre de 2014, TPP presentó oportunamente al Regulador su Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Verificación del contenido de la información mínima

18. Vencido el plazo señalado, no se recibieron observaciones y/o comentarios por parte de los usuarios intermedios.

19. A continuación se detallan observaciones formuladas por OSITRAN:

- Los artículos 8 y 11 del proyecto de reglamento, establece que la dependencia responsable de atender y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios es la "Gerencia de TPP S.A".



Asimismo, el artículo 11 del referido proyecto, hace referencia a los requisitos necesarios para la presentación de reclamos de usuarios, señalando que el reclamo deberá ser dirigido a la "Gerencia de TPP".

En relación al texto propuesto, corresponde que se especifique cuál es la Gerencia encargada de atender y resolver los reclamos de los usuarios (Gerencia de Atención al Usuario, legal, etc), con el fin de evitar que se presenten hechos que puedan afectar la correcta tramitación de los reclamos presentados por los usuarios.

- El artículo 17 del proyecto, respecto al plazo máximo que tiene TPP para pronunciarse, ha señalado lo siguiente :

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.

Al respecto, el artículo 41 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala:

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

En tal sentido, considerando el artículo 41º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, correspondería precisar en el artículo 17 del proyecto de reglamento de TPP, que los reclamos que se resuelvan de manera inmediata, deberán ser resueltos de conformidad con los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias.

Asimismo, debería precisarse la ampliación del plazo de 15 días adicionales para la resolución de casos particularmente complejos, en la medida que cumpla con emitir una decisión debidamente motivada.

- De otro lado, el artículo 21 del proyecto, TPP ha señalado que procede el recurso de apelación contra la resolución que ésta emita o cuando haga valer el silencio administrativo negativo. En efecto, dicho artículo indica lo siguiente:

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.



Al respecto, se recomienda que el referido párrafo sea redactado de la siguiente manera:

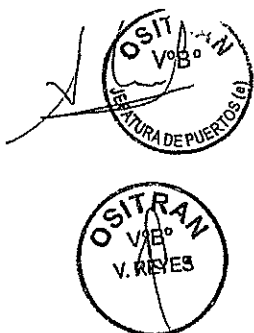
El plazo para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución materia de impugnación.

- No incluye un artículo en el cual se haga mención a que las notificaciones a los usuarios se realizarán en el domicilio procesal que hubieran señalado por escrito, a fin de evitar afectación a su derecho de defensa, en caso indiquen un domicilio distinto a su domicilio real.

20. Se verificó el cumplimiento del artículo 12º del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, el cual establece el contenido mínimo que debe tener el respectivo "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de las Entidades Prestadoras; asimismo, se verificó el cumplimiento del Artículo 37º del citado Reglamento, donde se indica las condiciones y requisitos para la presentación de un reclamo. La verificación del cumplimiento mínimo se muestra en el siguiente cuadro:

Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto del Reglamento de Reclamos

Obligación (Reglamento del OSITRAN)	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reglamento de TPP
1) La dependencia responsable de atender los reclamos (Art. 12º)	Conforme	8º y 9º
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12º)	Conforme	11º
a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37º)	Conforme	11º
b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37º)	Conforme	11º
c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37º)	Conforme	11º
d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37º)	Conforme	11º
e) La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37º)	Conforme	11º
f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37º)	Conforme	11º
g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37º)	Conforme	11º



h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37º)	Conforme	11º
i) Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37º)	Conforme	11º
3) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos. (Art. 12º)	Conforme	15º
4) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días. (Art. 12º)	Conforme	17º
5) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de tres (3) días. (Art. 12º)	Conforme	24º
6) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12º)	Conforme	18º, 19º y 20º

Fuente: Carta TPP/GG/084/144 del 25 de setiembre de 2014 (Proyecto del Reglamento de Reclamos de TPP)
Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización - OSITRAN.

V. CONCLUSIÓN

21. Efectuada la revisión al proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", presentado por la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A., se concluye lo siguiente:

- El concesionario cumplió con iniciar su trámite de aprobación dentro del plazo establecido en 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.
- Se cumplió con efectuar la publicación en el diario oficial El Peruano y en la página web del Concesionario y luego del plazo otorgado de 15 días, no se ha recibido observaciones.
- El proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", presentado por la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A. cumple con los requisitos exigidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- Se formularon observaciones y recomendaciones detalladas en el párrafo "Análisis" que fueron subsanadas e implementadas por el concesionario TPP, de conformidad al Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

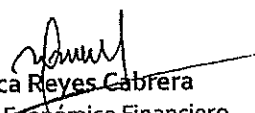


VI. RECOMENDACIÓN

22. En concordancia con lo señalado en el numeral anterior, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo del OSITRAN el presente Informe, con el correspondiente proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que en ejercicio de su función normativa apruebe el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A.

Atentamente,


Santiago Perona Alvarez
Jefe de Puertos (e)


Verónica Reyes Cabrera
Supervisor Económico Financiero

Reg. Sal. 14-41273
H.R.: 33638



**Terminal
Portuario
Paracas S.A.**

REGLAMENTO

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



Rogelio A. Ferrón
Gerente General Adjunto

Revisado por:

Autorizado por:

Versión:

Página
1

	REGLAMENTO	

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.

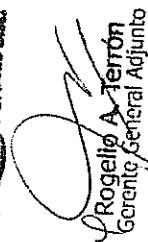
Artículo 2º.- Alcance

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 N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 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 N° 1022, que modificó la Ley del Sistema Portuario Nacional.
- Decreto Supremo N° 003-2004-MTC, Reglamento de la Ley del Sistema Portuario y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, modificada por Ley N° 28337.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprueba el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público OSITRAN.
- Decreto Supremo N° 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 N° 006-2014-PCM, modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.




Rogelio A. Terrón
 Gerente General Adjunto

Revisado por:	Autorizado por:	Versión:	Página 2
---------------	-----------------	----------	-------------

 Terminal Portuario Paracas S.A.	REGLAMENTO	

- 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 declaró 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.

Terminal Portuario Paracas S.A.

Rogelio A. Terrón
Gerente General Adjunto

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 efectuarán 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 aplicará 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 determinará la 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 efectúe 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.



Rogelio A. Terrón
Gerente General Adjunto

Revisado por:	Autorizado por:	Version:	Página 4
---------------	-----------------	----------	-------------

	REGLAMENTO	

Artículo 6º.- Materia de Reclamos

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

- 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.
- El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los Reclamos formulados por los Usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- La calidad y oportuna prestación de los servicios por uso de la infraestructura de responsabilidad de TPP S.A.
- 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.
- Las derivadas de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- Relacionadas con el acceso a la infraestructura portuaria o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de TPP S.A.
- 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.

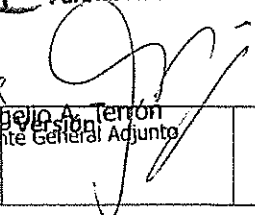
De conformidad con el artículo 24.1 de la Ley Nº 27444, TPP S.A. tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para efectuar la notificación de sus resoluciones el cual se computara a partir del vencimiento del plazo para su expedición.

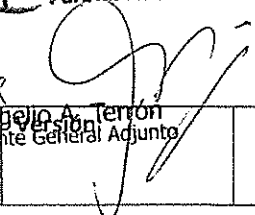
Artículo 8º.- Competencias

La dependencia responsable de conocer, atender y resolver los Reclamos interpuestos por los Usuarios en primera instancia es la Gerencia General Adjunta 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.


Terminal Portuario Paracas S.A.


Roberto A. Terrón
 Gerente General Adjunto

Revisado por:	Autorizado por:	 Roberto A. Terrón Gerente General Adjunto	Página 5
---------------	-----------------	--	-------------

	REGLAMENTO	

CAPITULO II

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

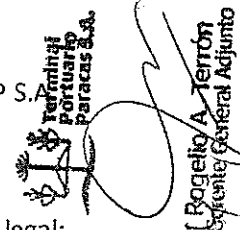
TPP S.A es la encargada de resolver los Reclamos en primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de Reclamos de Usuarios, conforme lo establece el Artículo 7º del Reglamento de OSITRAN.

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 General Adjunta 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.


Rogelio A. Terrón
 Gerente General Adjunto

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

 Terminal Portuario Paracas S.A.	REGLAMENTO	

- 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.

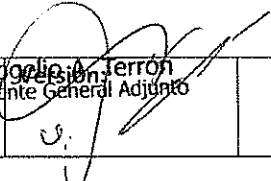
Transcurrido el plazo sin que la omisión sea subsanada, la Entidad Prestadora expedirá resolución declarando inadmisibile el Reclamo y procediendo a su devolución de ser el caso los documentos que presentó u ordenando su archivo.

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:	 Rodolfo A. Ferrón Gerente General Adjunto	Página 7
---------------	-----------------	--	-------------

 Terminal Portuario Paracas S.A.	REGLAMENTO	

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:

- Quando quien interpone el Reclamo carezca de interés legítimo;
- Quando no exista relación entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma.
- Quando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
- Quando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el Reclamo interpuesto.
- Quando el Reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 15º del presente Reglamento.
- Quando 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, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. 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. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

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



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

Rogelio A. Terrón
Gerente General Adjunto

	REGLAMENTO	

Reconsideración se interpondrá ante la dependencia que resolvió el Reclamo, y deberá sustentarse en nueva(s) prueba(s).

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.

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 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.

Rogelio A. Terrón
 Gerente General Adjunto
 Terminal Portuario Paracas S.A.

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

	REGLAMENTO	

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 14° 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.

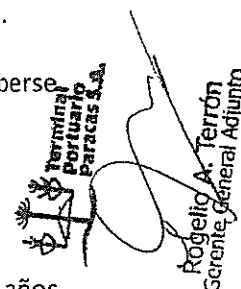
Los Reclamos se enumerarán de manera correlativa, indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del Reclamo. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida.

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 1° de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento.


Rogelio A. Terrón
 Gerente General Adjunto

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

 Terminal Portuario Paracas S.A.	REGLAMENTO	

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

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.

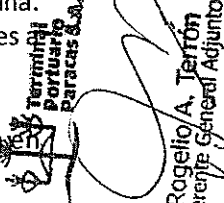
La citación a la audiencia oral deberá ser notificada a todas las partes intervinientes con una antelación no menos a tres (3) días hábiles de su realización.

A menos que el órgano resolutorio 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 resolutorio podrán realizar las preguntas que consideren pertinentes las partes con el fin de esclarecer los hechos o las pretensiones propuestas.

La audiencia se celebrará 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.


Rogelio A. Terrón
 Gerente General Adjunto

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

	REGLAMENTO	

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.

Artículo 31º.- Notificaciones

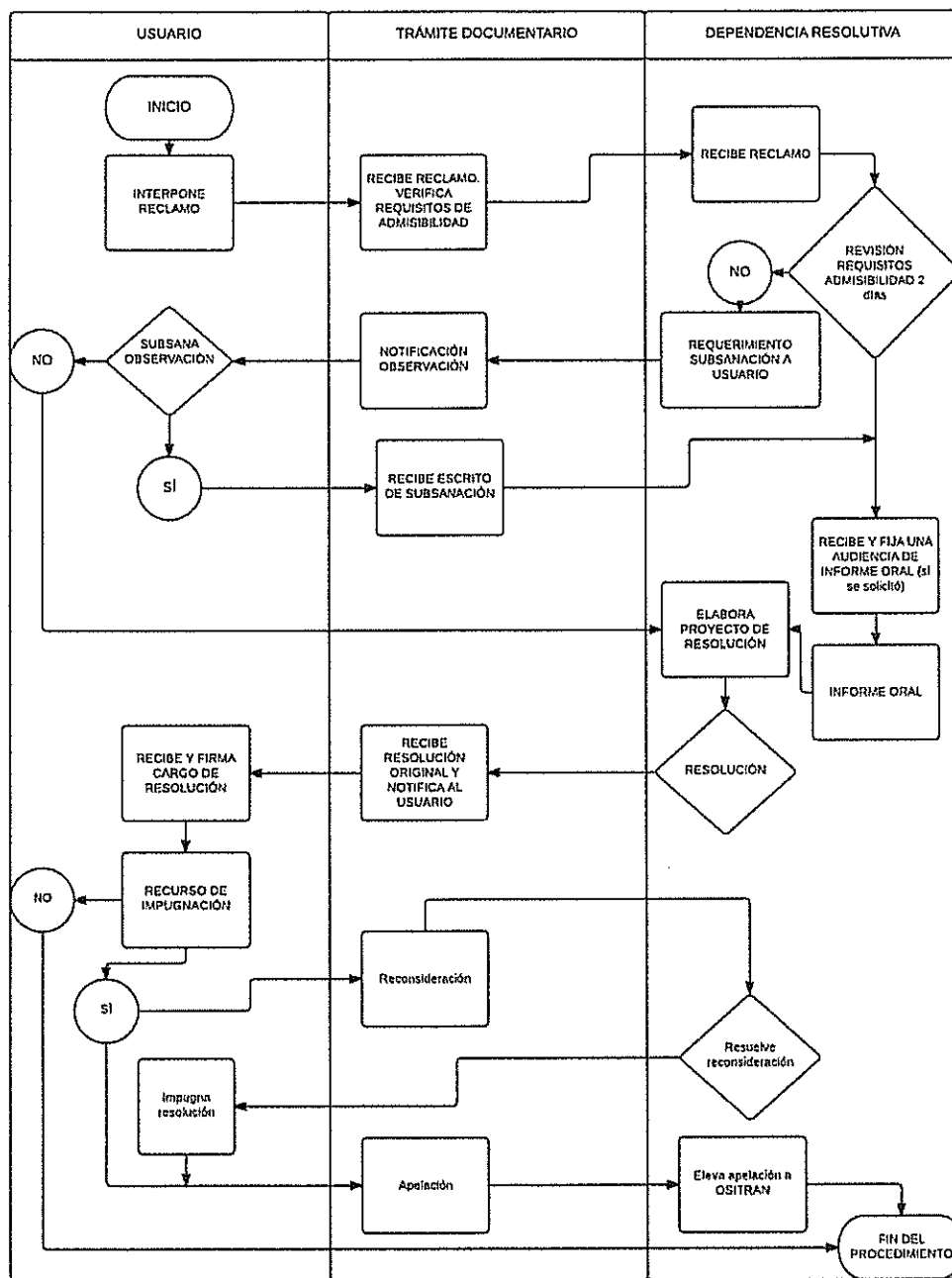
La notificación se efectuará en el domicilio procesal que las partes hubieren señalado por escrito durante el procedimiento mediante oficio, notas, carteles o cualquier medio que garantice la recepción de las mismas por parte de los destinatarios.


Rogelio A. Terrón
 Gerente General Adjunto

Revisado por:	Autorizado por:	Versión:	Página 12
---------------	-----------------	----------	--------------



FLUJOGRAMA



Terminal
Portuario
Paracas S.A.

Rogelio A. Terrón
Gerente General Adjunto