

AÑO DEL
CENTENARIO DE
MACHU PICCHU
PARA EL MUNDO

El Peruano

DIARIO OFICIAL

FUNDADO
EN 1825 POR
EL LIBERTADOR
SIMÓN BOLÍVAR

martes 1 de noviembre de 2011



OSITRAN

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

“REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ - S.A.”

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 052-2011-CD-OSITRAN

NORMAS LEGALES

SEPARATA ESPECIAL

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 052-2011-CD-OSITRAN**

Lima, 25 de octubre de 2011

EMPRESA

CONCESIONARIA: Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (ANDINOS)

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos

VISTOS:

El Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN, que evalúa el Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., así como la propuesta de Resolución de aprobación.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5° de la Ley N° 26917, Ley de creación de OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos, velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los Contratos de Concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo, el inciso c) del artículo 53° del citado Reglamento General, establece que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley N° 26917, Ley de creación de OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 02-2004-CD-OSITRAN se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias" y con Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN, se modificó dicho Reglamento y se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo "Reglamento para la Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que, las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación, el proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN, el día 11 de junio de 2011, en el diario oficial "El Peruano";

Que, el artículo 12 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del OSITRAN establece que las reglas que adopte la entidad prestadora, no podrán contradecir las disposiciones del Reglamento, las que se incorporarán automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la entidad prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor de los usuarios;

Que, mediante Carta N° 657-2011-AAP recibida el 25 de agosto del 2011, el Concesionario alcanzó para su aprobación un proyecto de adecuación de su "Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.";

Que, mediante el Oficio N° 4232-2011-GS-OSITRAN de fecha 11 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 2140-2011-GS-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones a su Proyecto de adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante Carta N° 1002-2011-AAP de fecha 13 de octubre de 2011, la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A. remitió el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN de fecha 17 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria ANDINOS;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley N° 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley N° 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 401-2011-CD de fecha 25 de octubre de 2011;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios Aeropuertos Andinos del Perú S.A.", en base al Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Autorizar la publicación de la presente Resolución y la adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.", en el diario oficial "El Peruano" y en la página Web de OSITRAN (www.ositran.gob.pe). El Reglamento entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3°.- Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, sea la encargada de velar por el cumplimiento de la publicación contenida en el artículo 2 de la presente Resolución.

Artículo 4°.- Disponer que la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos en su página web, desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 5°.- Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Artículo 6°.- Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN del Reglamento aprobado.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

**REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN
DE RECLAMOS DE USUARIOS AEROPUERTOS
ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

**CAPÍTULO I: DEFINICIONES, OBJETIVO, FINALIDAD
Y BASE LEGAL**

Artículo 1º: Definiciones

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento (en adelante, simplemente "el Reglamento") tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, publicada en el Diario "El Peruano" el 11 de junio de 2011 (en adelante, el Reglamento General).

En caso que algún término no se encuentre definido en este Reglamento ni en el Reglamento General, se aplicarán las definiciones contenidas en el Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN (REMA). En su defecto, el término tendrá el significado que se le asigne conforme a las leyes aplicables en la República del Perú y, el significado que se le dé al mismo, en razón de su función y uso, en el ámbito aeroportuario y/o en curso normal de los negocios y/u operaciones vinculadas a dicho negocio.

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

1.1 Aeropuerto: Es cualquiera de los Aeropuertos que forman parte del Segundo Grupo de Aeropuertos entregados en Concesión a la Entidad Prestadora y respecto de los cuales ésta tomó posesión: Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" (Arequipa), Aeropuerto "Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte" (Ayacucho), Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" (Juliaca), Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" (Puerto Maldonado) y Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" (Tacna).

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

1.3 Entidad Prestadora: Es Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sociedad concesionaria del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú y titular del derecho de explotación y aprovechamiento económico de los bienes que forman parte de los Aeropuertos que le fueron entregados en concesión por el Estado Peruano bajo el Contrato de Concesión suscrito el 5 de enero de 2011.

1.4 Entidad Competente: Es la Administración del Aeropuerto (actuando a través del Administrador del Aeropuerto) en el cual se interpone el reclamo respectivo o en el cual hubiesen ocurrido los hechos descritos en el reclamo. La Administración del Aeropuerto forma parte del organigrama de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

1.5 Reclamo: Es la solicitud interpuesta por un usuario, cuyo objeto consiste en la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio que preste la Entidad Prestadora en los Aeropuertos.

1.6 Reglamento: se refiere a este reglamento.

1.7 Reglamento General: Es el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN.

1.8 REMA: se refiere al Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.

1.9 Servicios: se refiere a aquellos servicios públicos prestados en los Aeropuertos, sea por la propia Entidad Prestadora o a través de terceros.

1.10 Tribunal de OSITRAN: se refiere al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

1.11 Usuario: es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público de los Aeropuertos en calidad de:

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

1.11.2 Usuario Intermedio: es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte aéreo de pasajeros y carga o vinculados a esta actividad.

Artículo 2º: Objetivo

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

Artículo 3º: Base Legal

- Ley N° 26917, Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN.

- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM que aprobó el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.

- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), y sus modificatorias.

- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.

- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.

- Ley N° 29571, Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 054-2005-CD/OSITRAN.

Artículo 4º: Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en todos los Aeropuertos cuya operación ha sido otorgada en concesión a la Entidad Prestadora.

CAPÍTULO II: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 5º: Competencia y materia de los Reclamos

Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en su calidad de Entidad Prestadora será la entidad competente para resolver los reclamos generados como consecuencia de problemas originados en la prestación de los Servicios en los Aeropuertos. La dependencia responsable de resolver los reclamos es la Administración del Aeropuerto en el cual se interponga el reclamo respectivo o en el cual hubiesen ocurrido los hechos descritos en el reclamo.

Las materias respecto a las cuales se pueden interponer los reclamos conforme al presente Reglamento se detallan a continuación:

(a) Los reclamos de Usuarios relacionados con la facturación y cobro de los servicios por uso de la infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del artículo 66.2 del Código de

Protección y Defensa del Consumidor aprobado por la Ley N° 29571 (antes artículo 14° del Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor).

(b) Los reclamos de Usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de los Servicios a cargo de la Entidad Prestadora.

(c) Los reclamos de Usuarios relacionados con pérdidas o daños en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.

(d) Los reclamos de Usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.

(e) Los reclamos de Usuarios relacionados a defectos en la información proporcionada por la Entidad Prestadora, respecto de las tarifas o condiciones de los Servicios.

(f) Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público, así como al acceso o limitación a los Servicios que brinda la Entidad Prestadora.

Artículo 6°: Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios

En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los Usuarios, rigen los principios establecidos en el Artículo 3 el Reglamento General, así como aquellos previstos en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), según sea aplicable.

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

Artículo 7°: Poderes

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

En caso el Usuario requiera desistirse, allanarse, conciliar, transigir y/o someterse a arbitraje como consecuencia de cualquiera de los procedimientos regulados por el Reglamento, el Usuario deberá presentar poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario de OSITRAN o ante notario público.

Artículo 8°: Derechos y gastos del procedimiento

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

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

Artículo 9°: Acceso al expediente y expedición de copias

El Usuario tiene derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su reclamo, así como a tener acceso al expediente correspondiente.

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

Artículo 10°: Difusión

La Entidad Prestadora dará a conocer a sus Usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse, mediante carteles y/o afiches ubicados en áreas de acceso al público y en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora

ubicados en los Aeropuertos. Dicha información comprenderá el nombre de la dependencia encargada de resolver los reclamos, los plazos de trámite respectivo, los requisitos para presentar dichos reclamos, los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan, así como la referencia a que, en caso de apelación el expediente será elevado al Tribunal de OSITRAN, a efectos de que esta última entidad proceda a resolver en segunda instancia.

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

Artículo 11°: Plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos hagan referencia a días, se entiende que estos son días hábiles conforme a lo dispuesto por la LPAG.

CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCION DE RECLAMOS

Artículo 12°: Mesa de Partes

Cada uno de los Aeropuertos cuenta con una Mesa de Partes (en adelante e indistintamente, la "Mesa de Partes") ubicada en el Hall Principal del Aeropuerto.

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

Aeropuerto	Horario de atención	
Arequipa	06:00	22:00
Tacna	06:00	22:00
Ayacucho	06:00	18:00
Juliaca	07:00	19:00
Puerto Maldonado	06:00	18:00

Los reclamos podrán ser presentados a través de formatos, los que se encuentran a su disposición: (i) en la Mesa de Partes de los Aeropuertos, y (ii) en la página web de la Entidad Prestadora www.aap.com.pe.

Artículo 13°: Presentación de Reclamos

Además de la presentación en la Mesa de Partes de los Aeropuertos, los reclamos también podrán ser interpuestos: (i) por correo electrónico, (ii) por teléfono, y/o (iii) mediante la página web de AAP. Los datos que faciliten la interposición de reclamos mediante estos medios alternativos estarán debidamente consignados en la página web de AAP. Recibido el reclamo, la Entidad Prestadora entregará al Usuario, una constancia de recepción como un mensaje electrónico de confirmación de recepción, un código de reclamo o cualquier otro medio que garantice al Usuario la debida recepción de su reclamo.

El Usuario debe presentar su reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que pueden dar lugar al reclamo.

Salvo que la ley disponga lo contrario, los Reclamos no requerirán de la firma de abogado. En todos los casos, el Usuario debe cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 16° de este Reglamento.

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

Artículo 14°: Registro de Reclamos y Controversias

La Entidad Prestadora llevará un registro de reclamos y controversias por cada Aeropuerto en el cual se numerarán de manera correlativa los reclamos y controversias y se

anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del Usuario que reclama, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo.

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

Artículo 15°: Dependencia Resolutiva

La Administración de cada Aeropuerto es la responsable de resolver los reclamos en primera instancia. Igualmente, en el caso que el Usuario presente un recurso de reconsideración, el órgano responsable de resolverlo será también la Administración de cada Aeropuerto. Si el Usuario presentase un recurso de apelación, el órgano responsable de la Entidad Prestadora elevará el expediente al Tribunal de OSITRAN. Si el Usuario interpusiese un recurso de queja, el órgano responsable de la Entidad Prestadora emitirá el informe técnico que solicite el Tribunal de OSITRAN. En todos los supuestos anteriores, se debe cumplir con los plazos y formas establecidas en este Reglamento y el Reglamento General.

Artículo 16°: Requisitos para la presentación de los Reclamos

Sin perjuicio de lo señalado en el Artículo 13° del presente Reglamento, el Reclamo por escrito, será dirigido al Administrador del Aeropuerto y se presentará en la Mesa de Partes de cualquiera de los Aeropuertos y, de preferencia en el Aeropuerto en el que se originó el Reclamo. Tal Reclamo cumplirá con los siguientes requisitos:

1. Identificación del Usuario reclamante: nombre y apellidos completos, número de Documento Nacional de Identidad, Carne de Extranjería o Pasaporte -sólo para ciudadanos extranjeros- y el domicilio del reclamante al que se harán llegar las notificaciones.

2. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado (si lo hubiere).

3. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone el reclamo.

3. Identificación, precisión del reclamo y los argumentos que lo fundamenten de hecho y cuando les sea posible las de derecho.

4. Lugar, fecha y firma o huella digital del Usuario reclamante o su representante, en caso de no saber firmar o estar impedido.

5. Copia simple del documento que acredite la representación.

6. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo. El incumplimiento de este requisito no generará la inadmisibilidad o improcedencia del reclamo.

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

Artículo 17°: Subsanación de errores u omisiones los Reclamos

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

Si el reclamante no cumpliera con subsanar dentro del plazo antes señalado, se tendrá por no presentado el

reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que hubiese entregado.

Artículo 18°: Improcedencia del Reclamo

La Administración del Aeropuerto declarará improcedente los reclamos en los casos siguientes:

1. Cuando el reclamante carezca de interés legítimo.
2. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma.
3. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
4. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
5. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo previsto en el Artículo 13° de este Reglamento
6. Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el Artículo 5° de este Reglamento.

Artículo 19°: Plazo máximo de resolución de Reclamos

Aeropuertos Andinos del Perú 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 deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días adicionales, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

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

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

La Entidad Prestadora tendrá un plazo máximo de tres (3) días para cumplir con lo establecido en la carta de respuesta.

CAPÍTULO IV: MEDIOS IMPUGNATORIOS

Artículo 21°: Recursos

Los recursos contra la resolución que pone fin a la primera instancia pueden ser:

- (a) Recurso de Reconsideración y,
- (b) Recurso de Apelación.

Artículo 22°: Recurso de Reconsideración

Se interpone contra la resolución emitida por la Entidad Prestadora, ante la Administración del Aeropuerto debiendo necesariamente sustentarse en nueva prueba y en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución que se impugna.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación por parte del Usuario. La Entidad Prestadora se pronunciará en un plazo máximo de veinte (20) días contados desde la presentación del Recurso de Reconsideración.

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

Artículo 23º: Recurso de Apelación

El Recurso de Apelación se interpone contra la resolución emitida por la Entidad Prestadora mediante la cual se resolvió el reclamo o el Recurso de Reconsideración.

Se interpone ante el Administrador del Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido.

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

Artículo 24º: Requisitos de admisibilidad y procedencia de los Medios Impugnatorios

Es requisito de admisibilidad de los Recursos de Reconsideración o de Apelación que éstos sean interpuestos dentro del plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución recurrida.

Son requisitos de procedencia de los referidos medios impugnatorios, los siguientes:

- (a) Que se interpongan contra los actos a que se refiere el Numeral 206.2 del Artículo 206º de la LPAG;
- (b) Que se dirijan al Administrador del Aeropuerto como órgano competente para concederlas o denegarlas, según los artículos precedentes;
- (c) Que se recaude nueva prueba en el caso del Recurso de Reconsideración; y,
- (d) Que se fundamenten debidamente.

Artículo 25º: Evaluación de los Requisitos de Admisibilidad y Procedencia de la Reconsideración

La evaluación de los requisitos de admisibilidad y procedencia de la reconsideración será realizada por la Entidad Prestadora conforme a lo estipulado en los Artículos pertinentes.

Artículo 26º: Queja

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario podrá interponer una queja ante el Tribunal de OSITRAN, por defectos de tramitación del expediente, y en especial cuando:

- (a) Haya infracción a los plazos establecidos en este Reglamento que supongan una paralización o retraso del procedimiento;
- (b) La Entidad Prestadora deniegue injustificadamente la concesión del recurso de reconsideración; y
- (c) Se concedan los recursos de reconsideración y/o apelación en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

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

Artículo 27º: Notificaciones

La Entidad Prestadora establecerá un sistema de notificaciones de las cartas de respuesta o resoluciones que expida a través de un servicio de mensajería apropiado que verifique su entrega. Las notificaciones podrán ser realizadas mediante carta o correo electrónico, en caso así lo haya autorizado el reclamante conforme a lo dispuesto en el Numeral 20.4 del Artículo 20 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

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

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

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

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

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

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

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

En aquellos casos en los que el domicilio consignado en el reclamo no exista o no fuese posible para el servicio de mensajería encontrarlo, la Entidad Prestadora deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del reclamante. Si se verificase que la notificación no puede ser realizada en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad por presentarse algunas de las circunstancias descritas en el Numeral 23.1.2 del Artículo 23 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la Entidad Prestadora deberá proceder a realizar la notificación mediante publicación.

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

Artículo 28º: Conciliación y/o transacción

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

CAPÍTULO V: VIGENCIA

Artículo 29º: Vigencia

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

Artículo 30º: Aplicación supletoria

En todo lo no previsto en el presente reglamento, será de aplicación el Reglamento General.