

Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Lima Airport Partners S.R.L.”

1. DEFINICIONES

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento (en adelante, simplemente “el Reglamento LAP”) tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicado en el diario “El Peruano” el 11 de junio de 2011 (en adelante el Reglamento General). En su defecto 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 particular, los términos empleados en el presente Reglamento deberán entenderse conforme a las siguientes definiciones:

- 1.1 “Días”:** siempre que no se exprese lo contrario, toda referencia al término días deberá ser entendido como días hábiles.
- 1.2 “Domicilio”:** para efectos del presente reglamento, se entenderá como domicilio indistintamente a la dirección física, la dirección electrónica (e-mail), o el número de fax -proporcionados por los Usuarios y en tanto éstos lo hayan autorizado expresamente-; siempre que constituyan medios que permitan a los Usuarios tomar conocimiento de los hechos o actos que forman parte del procedimiento de Reclamo iniciado por ellos.
- 1.3 “Entidad Prestadora”:** Lima Airport Partners S.R.L. - LAP, es titular del derecho de explotación y aprovechamiento económico de los bienes que forman parte del Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, que fueron adjudicados en buena pro con fecha 15 de noviembre del 2000 y dados en concesión por el Estado Peruano conforme al Contrato de Concesión celebrado el 14 de febrero del 2001, dentro del marco de la Licitación Pública Internacional Especial convocada por Comité Especial de Aeropuertos.
- 1.3. “Reclamo”:** será la solicitud que presente cualquier Usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio, relativo al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, brindado por la Entidad Prestadora, siempre que dicho servicio se encuentre bajo la competencia de OSITRAN y que cumpla con los requisitos previstos en el Reglamento LAP.
- 1.4 “Reglamento LAP”:** se refiere al presente reglamento.
- 1.5 “Reglamento General”:** se refiere al Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y publicado en el diario “El Peruano” el 11 de junio de 2011.

- 1.6 “REMA”:** se refiere al Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- 1.7 “Tribunal de OSITRAN”:** se refiere al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.
- 1.8 “Usuario(s)”:** es(son) la(s) persona(s) natural(es) o jurídica(s) que utiliza la infraestructura de transporte de uso público en calidad de:
- 1.8.1 Usuario Final:** persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por la Entidad Prestadora o Usuario Intermedio. Se considera Usuario Final a los pasajeros, embarcadores, consignatarios o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.
 - 1.8.2 Usuario Intermedio:** persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público del AIJCh, a efectos de brindar servicios de transporte aéreo de pasajeros y carga, o vinculados a esta actividad.

2. OBJETIVO

El presente Reglamento establece los procedimientos que deben desarrollarse para atender adecuadamente los reclamos presentados por los Usuarios de los servicios prestados en el Aeropuerto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 33° y siguientes del Reglamento General.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción del Transporte Aéreo.
Decreto Supremo N° 010-2001-PCM, 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, Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN que aprueba el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA).
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Código Procesal Civil.
- Ley General de Arbitraje.
- Ley N° 29571, Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4. PRINCIPIOS APLICABLES

Los principios que rigen para el presente Reglamento son los establecidos en el artículo 3° del Reglamento General.

5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO

El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios.

Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos directamente relacionados con:

- 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 corresponderá a la Entidad Prestadora.
- b. El condicionamiento por parte de la Entidad Prestadora de la atención de los reclamos al pago previo de la retribución facturada.
- c. La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora.
- d. Los daños o pérdidas en perjuicio del Usuario, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.
- e. Reclamos de Usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.
- f. El acceso a la infraestructura o actos que limiten el acceso individual a los servicios bajo la responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- g. Los defectos en la información proporcionada a los Usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio prestado por la Entidad Prestadora; o, información defectuosa.

Los pedidos o planteamientos de los Usuarios que no cumplan con lo indicado en los párrafos precedentes no calificarán como “Reclamo” para efectos del presente Reglamento.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- a. Lugar de presentación: El Usuario que se vea afectado por alguna de las situaciones descritas en el numeral 5, puede presentar su reclamo por escrito ante los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora, ante su Mesa de Partes, vía correo electrónico, por vía telefónica, a través de un fax o utilizando el enlace existente en la página web de la Entidad Prestadora.

Salvo que la ley disponga lo contrario, los reclamos no requerirán de la firma de abogado.

- b. Poder general y Poder especial: La representación de las personas jurídicas, incluidos los gremios, se ejerce conforme a lo dispuesto en el artículo 53° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

A efectos de lo establecido en el literal precedente, el Usuario puede designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo. Salvo que se vaya a ejercer los actos referidos en el párrafo siguiente, dicho poder podrá ser general, bastando para ello, formalizar mediante carta poder simple.

Se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario de OSITRAN o ante Notario Público para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje.

- c. Derechos y gastos del procedimiento: Los reclamos y los recursos presentados y/o interpuestos de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento no están sujetos a la realización de ningún pago.
- d. Pagos y condiciones del reclamo: Si el reclamo estuviera relacionado con la facturación por algún Servicio prestado, la atención del reclamo no estará condicionada a la realización de ningún pago.
- e. 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.

- f. Difusión: La Entidad Prestadora dará a conocer a los Usuarios la información correspondiente a los aspectos esenciales vinculados a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante carteles y/o afiches ubicados en áreas de acceso al público, en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora, a través de su página web y, de ser el caso, verbalmente. 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 ésta última entidad proceda a resolver.
- g. Plazos: A los plazos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia, siguiendo criterios iguales a los aplicados por el Poder Judicial.

7. MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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, pudiendo emplear para ello los formularios pre-impresos que serán puestos gratuitamente a disposición del público en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora o a través de los otros medios previstos en el Reglamento General, tales como: documento escrito presentado en la Mesa de Partes o en el Módulo de Atención al Cliente de la Entidad Prestadora, por correo electrónico, por teléfono, por fax o a través del enlace existente en la página web de la Entidad Prestadora.

En todos los casos, el Usuario debe cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 10.1 del presente Reglamento. Asimismo, en los casos en que resulte aplicable, el Usuario deberá acompañar 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 y el nombre del representante de ésta que lo recibió. En una comunicación posterior, la Entidad Prestadora informará al Usuario el número de identificación del reclamo presentado.

8. REGISTRO DE RECLAMOS

La Entidad Prestadora llevará un registro, físico y en línea, de reclamos en donde constarán todos los reclamos presentados y numerados en forma correlativa, 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 hasta por un periodo de cuatro (4) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquél en que concluya el mismo en el ámbito de la Entidad Prestadora. En caso que OSITRAN solicite la remisión de dichos expedientes, la Entidad Prestadora debe 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.

Dentro del mes siguiente de haberse adoptado la decisión, la Entidad Prestadora publicará en su página web todo acto administrativo que resuelva un reclamo.

9. ÓRGANO RESPONSABLE

El órgano responsable de conocer, analizar e investigar los reclamos interpuestos por los Usuarios es la Gerencia General de la Entidad Prestadora y/o representante designado por ésta. Dicho órgano se pronunciará sobre los reclamos, en calidad de primera instancia. Igualmente, en el caso que el Usuario presente un recurso de reconsideración, el órgano responsable de resolverlo será la Gerencia General de la Entidad Prestadora y/o representante designado por ésta. 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 el presente Reglamento.

10. PROCEDIMIENTO

10.1 Requisitos:

10.1.1 Reclamos por escrito

El Usuario que decide presentar su reclamo por escrito, debe dirigirlo a la Gerencia General y presentarlo en el Módulo de Atención al Cliente, en la Mesa de Partes de la Entidad Prestadora, a través de correo electrónico, fax o mediante el enlace existente en la página web de LAP. Dicho reclamo deberá expresar en forma breve, clara y precisa el objeto del reclamo y los hechos y argumentos que lo sustentan, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a. Nombre completo, domicilio (físico o electrónico) y documento de identidad (tipo y número del documento) del Usuario reclamante;
- b. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado, si los hubieren.
- c. Identificación y precisión del reclamo (indicando la pretensión solicitada), así como de sus fundamentos;

- d. Medios probatorios que sustenten el reclamo. Este requisito es facultativo para el Usuario, por lo que su incumplimiento no generará la inadmisibilidad y/o improcedencia del reclamo, salvo que los medios probatorios sean sustanciales para evaluar el reclamo formulado.
- e. Lugar, firma o huella digital del Usuario reclamante o de su representante y fecha del reclamo;
- f. Copia simple del documento que acredite la representación. En el caso de no cumplir con este requisito, el reclamo se tendrá automáticamente como no presentado.

10.1.2 Reclamos por vía telefónica

Para los reclamos presentados por teléfono, se procederá de la siguiente manera:

- (i) El Usuario deberá contactarse con alguno de números telefónicos publicados por LAP en su página web.
- (ii) El reclamo podrá ser grabado por la Entidad Prestadora, a fin de contar con constancia del mismo.
- (iii) El Usuario deberá indicar con precisión la información señalada en los literales a, b, c y d del acápite 10.1.1., expresando en forma breve, clara y precisa el objeto del reclamo y los hechos y argumentos que lo sustentan.
- (iv) En el caso de que el Usuario actúe en representación de un tercero, deberá manifestarlo expresamente y cumplir con alcanzar a la Entidad Prestadora una copia simple del documento que acredite dicha representación, dentro de los dos (2) días de haber planteado su reclamo. En caso el reclamo presentado esté sustentado por uno o más medios probatorios, los mismos deberán ser presentados ante LAP dentro de ese mismo plazo. En ambos casos, de no cumplirse con la presentación de la documentación mencionada, el reclamo se tendrá automáticamente como no presentado.

10.2 Tramitación de los reclamos:

La Entidad Prestadora debe recibir todos los reclamos que se le presenten, aun cuando no cumplieran con los requisitos establecidos en el numeral precedente, y se deberán ingresar al sistema de registro de la Entidad Prestadora y numerar el registro de acuerdo con la numeración asignada por el sistema. Se procederá de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente:

- 10.2.1 Inadmisibilidad: La Gerencia General de la Entidad Prestadora, o el representante que ésta designe, dentro de los dos (2) días de recibido el reclamo -o la documentación complementaria mencionada en el Literal (iv) del Numeral 10.1.2 del presente Reglamento, debe evaluar si cumple con los requisitos señalados en el numeral precedente. Si el Usuario hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días para que subsane la omisión.

Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la Gerencia General de la Entidad Prestadora o el

representante designado por ésta, expedirá una carta de respuesta declarando inadmisibile el reclamo y ordenando el archivo del mismo.

10.2.2 Improcedencia: La Gerencia General de la Entidad Prestadora o el representante que ésta designe declarará improcedente el reclamo cuando:

- a. El Usuario carezca de interés y/o legitimidad para obrar.
- b. No exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo.
- c. El reclamo sea física o jurídicamente imposible.
- d. La Entidad Prestadora carezca de competencia para resolver el reclamo.
- e. El reclamo haya sido presentado luego de vencido el plazo de sesenta (60) días previsto en el numeral 7 del presente Reglamento.
- f. El reclamo no se encuentre tipificado dentro de los supuestos contemplados en el numeral 5 de este Reglamento.

10.3 Plazo máximo de resolución de los reclamos:

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factible de ser solucionados inmediatamente conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

En los demás casos, la Entidad Prestadora debe resolver los reclamos en un plazo máximo de quince (15) días contados desde la presentación de los mismos o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados por la Entidad Prestadora de conformidad con lo establecido en el numeral 10.2.1. En el caso de reclamos cuya materia sea particularmente compleja, mediante resolución debidamente motivada, la Entidad Prestadora podrá extender dicho plazo hasta llegar a treinta (30) días.

Las cartas de respuesta expedidas por la Entidad Prestadora deben ser fundamentadas y suscritas por el Gerente General de la Entidad Prestadora, o por el representante que ésta designe, con indicación y valoración expresa de los medios probatorios actuados que sustentan su decisión y de las normas legales aplicables al caso.

En caso que la Entidad Prestadora no emitiera una carta de respuesta dentro del plazo máximo antes descrito, 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. Dicho plazo podrá ser extendido hasta alcanzar un máximo de quince (15) días, si hubiera necesidad objetiva para ello y no se causaran perjuicios innecesarios al Usuario, lo cual deberá ser motivado por la Entidad Prestadora.

10.4 Medios Impugnatorios:

Contra lo resuelto en la carta de respuesta de la Entidad Prestadora, el Usuario podrá interponer por escrito y atendiendo los requisitos previstos en el numeral 10.5 del presente Reglamento, dentro de un plazo no mayor a los quince (15) días de notificada la carta de respuesta, los medios impugnatorios siguientes:

- a. Recurso de Reconsideración: Se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora, y debe sustentarse en nueva prueba.

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

Si el Usuario interpone recurso de reconsideración, la Gerencia General de la Entidad Prestadora y/o representante que ésta designe debe pronunciarse dentro del plazo máximo de veinte (20) días contados desde su presentación. En el caso de que la Entidad Prestadora no se pronunciara dentro de dicho plazo, se aplicará el silencio administrativo positivo, entendiéndose que el recurso de reconsideración ha sido declarado fundado.

- b. Recurso de Apelación: Procede contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora y se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución.

Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación.

10.5 Requisitos para la admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios interpuestos:

- a. Interposición del recurso correspondiente dentro del plazo previsto en el numeral anterior;
- b. Presentación por escrito;
- c. Interposición del recurso contra resolución que ponga fin a la primera instancia;
- d. Dirigir el recurso a la Gerencia General de la Entidad Prestadora que expidió la resolución que se impugna;
- e. Debida fundamentación o sustento;
- f. En caso de recurso de reconsideración, cuando la sustentación del recurso se base en una nueva prueba.
- g. Cumplir con los demás requisitos establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

10.6 Queja:

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario podrá recurrir en queja ante el Tribunal de OSITRAN, contra los defectos de tramitación y en especial cuando:

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

Su interposición -que deberá sujetarse además a lo previsto en el artículo 158° de la Ley del Procedimiento Administrativo General- no suspende la tramitación del procedimiento de atención de reclamo correspondiente.

11. NOTIFICACIONES

- 11.1 La Gerencia General de la Entidad Prestadora establecerá un sistema de notificaciones de las cartas de respuesta que expida.
- 11.2 Las cartas de respuesta serán notificadas en un plazo que no excederá de cinco (5) días contados desde la fecha de su expedición. Dicha notificación se efectuará en al menos uno de los domicilios que el Usuario hubiere señalado expresamente en su reclamo, o en aquel nuevo domicilio que hubiera sido debidamente comunicado por escrito a la Entidad Prestadora como parte del expediente de atención de reclamo.
- 11.3 De realizarse la notificación en una dirección real, los cargos de recepción deberán consignar los siguientes datos:
 - a. El número de carta notificada.
 - b. El domicilio en el que la carta de respuesta fue notificada.
 - c. La fecha de entrega.
 - d. Sello u otra constancia de recepción de la notificación, en la que conste: el nombre, número de documento de identidad y firma, declarados por la persona que recibe la notificación.
- 11.4 En el supuesto contenido en el numeral precedente, en el caso de no encontrarse a ninguna persona en la dirección física señalada por el Usuario, se dejará la notificación bajo la puerta, y se consignará tal hecho en el cargo de notificación, indicando las características del domicilio.

12. CONCILIACIÓN Y TRANSACCIÓN

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario y la Entidad Prestadora podrán conciliar sus conflictos de intereses o celebrar una transacción respecto de los mismos, siempre y cuando las partes estén de acuerdo y OSITRAN no haya expedido resolución en segunda instancia.

13. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

El presente e Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por OSITRAN y podrá ser modificado y/o ampliado por la Entidad Prestadora, previa autorización de OSITRAN.

14. ANEXOS AL REGLAMENTO LAP

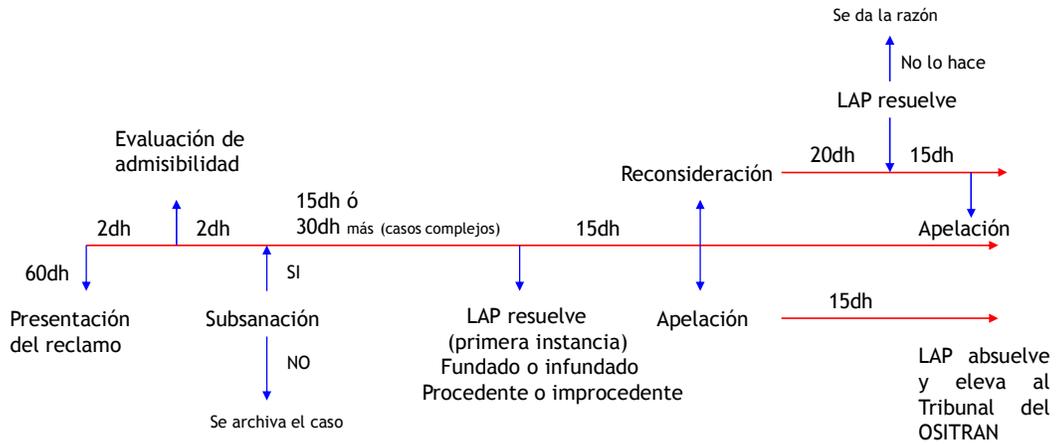
Forman parte del presente Reglamento, en calidad de anexos, los documentos siguientes:

- Anexo I: Formulario pre-impreso para la presentación de reclamos.
- Anexo II: Flujograma del procedimiento de atención de reclamos conforme al presente Reglamento.
- Anexo III: Otros aspectos relacionados a la atención de reclamos conforme al presente Reglamento.

Octubre de 2011

ANEXO II
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS CONFORME AL PRESENTE REGLAMENTO

Flujograma del procedimiento en primera instancia (ante LAP)



ANEXO III
OTROS ASPECTOS RELACIONADOS A LA ATENCIÓN DE RECLAMOS CONFORME AL
PRESENTE REGLAMENTO

1. Horario de Atención de la Mesa de Partes de la Entidad Prestadora.

De lunes a jueves de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. Refrigerio de 1:00 a 2:15 p.m.
Viernes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.

2. Número de fax al cual los Usuarios podrán remitir sus Reclamos.

Desde cualquier ciudad del Perú: 517-3470
Desde el extranjero: 511-517-3470

3. Número telefónico en el cual los Usuarios podrán formular sus Reclamos.

Desde cualquier ciudad del Perú: 517-2400
Desde el extranjero: 511-517-2400