



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

Lima, 04 de julio del 2011

Nº 023-2011-CD-OSITRAN

### VISTOS:

El Informe Nº 011-2011-RRII-OSITRAN de fecha 27 de junio de 2011, el Proyecto del Reglamento de Usuarios de Infraestructura de Terminales Aéreos y Portuarios de OSITRAN, así como su Exposición de Motivos; y,

### CONSIDERANDO:

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

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

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

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

Página 1 de 3



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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

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

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

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

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

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

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

Que, de conformidad con la facultad contenida en el artículo 23 y el inciso c) del artículo 53 del Reglamento General de OSITRAN, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 392 de fecha 01 de julio de 2011, y, sobre la base de los vistos y considerandos precedentes;



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

Página 2 de 3





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** AUTORIZAR la publicación del Proyecto del Reglamento de Usuarios de Infraestructura de Terminales Aéreos y Portuarios de OSITRAN, y su correspondiente Exposición de Motivos, en el Diario Oficial "El Peruano", los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución.

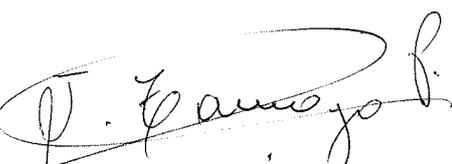
**Artículo Segundo.-** OTORGAR un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de publicación a que se refiere el artículo precedente, para que los interesados remitan sus comentarios o sugerencias por escrito a OSITRAN, en su sede ubicada en Av. República de Panamá 3659, San Isidro, Lima; o por medio electrónico a [info@ositran.gob.pe](mailto:info@ositran.gob.pe).

**Artículo Tercero.-** DISPONER que la Audiencia Pública se lleve a cabo a los quince (15) días calendario contados desde el día siguiente de la fecha de publicación a la que se refiere el Artículo Primero de la presente resolución.

**Artículo Cuarto.-** AUTORIZAR la difusión de la presente Resolución, así como de los documentos a que hace referencia el Artículo Primero, en la página Web institucional: [www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe).

**Artículo Quinto.-** DISPONER que la Oficina de Relaciones Institucionales realice las acciones necesarias para las publicaciones y la realización de la audiencia pública dispuesta a través de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
**JESÚS TAMAYO PACHECO**  
Presidente (e) del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N°14490-11



Página 3 de 3



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I.- Antecedentes y Justificación

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

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

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

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

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

<sup>1</sup> De acuerdo con dicha norma y con el Reglamento General del OSITRAN (aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificado por los Decretos Supremos N° 057-2006-PCM y 046-2007-PCM) por ITUP debe entenderse al sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los USUARIOS y por los cuales se cobre una prestación. La referida infraestructura puede ser aeroportuaria, portuaria, férrea, red vial nacional de carreteras y otras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional.

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



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

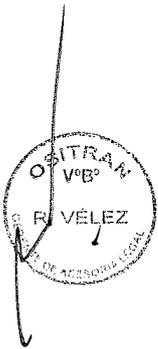
Por su parte, de conformidad con la misma norma, el usuario bajo la competencia del OSITRAN es aquella persona natural o jurídica que utiliza la ITUP en calidad de:

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

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

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

Al respecto, el Tribunal Constitucional, haciendo referencia al rol de los Organismos Reguladores, ha indicado que éstos tienen el deber de intervenir en aquellas circunstancias en que los encargados de prestar servicios públicos (para el caso del OSITRAN o las entidades



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

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

<sup>4</sup> **Código del Consumidor**

**"Artículo I.- Contenido**

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

(...)

**Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

**1.- Consumidores o usuarios**

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



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

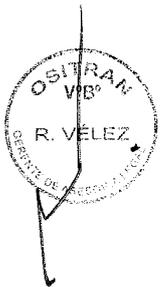
prestadoras) hubiesen olvidado que el beneficio individual que les depara la posesión y explotación de un medio de producción o de una empresa de servicio, pierde legitimidad si no se condice con la calidad y el costo razonable de lo ofertado; agregando luego que la satisfacción de las necesidades del consumidor y del usuario es el punto de referencia que debe tenerse en cuenta al momento de determinar el desenvolvimiento eficiente del mercado<sup>5</sup>.

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

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

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

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



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

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

Adicionalmente, en el Expediente N° 1535-2006-PA/TC el mencionado órgano constitucional señala que en el artículo 65 de la Constitución se instituye un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, se reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses.

<sup>7</sup> De ocho a veintiseis.

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



**OSITRAN**

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

En tal sentido, teniendo en cuenta que dentro del mercado de ITUP se presentan asimetrías informativas y elevados costos de transacción<sup>9</sup> que afectan los intereses de los usuarios, especialmente los que se encuentran dentro de la protección del Código del Consumidor, el OSITRAN viene desplegando una serie de acciones con la finalidad de acercarse<sup>10</sup> y permitirles conocer de sus derechos y los mecanismos que permiten su defensa efectiva, tales como la implementación de una Oficina de Atención al Usuario, la aprobación de un nuevo Reglamento de Reclamos y Controversias, entre otros.

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

Esta situación genera elevados costos de búsqueda de información que impiden disminuir la asimetría entre los agentes; por lo tanto, a fin de contrarrestar estos problemas presentes en los mercados de ITUP resulta pertinente y necesario que se recoja y centralice en un texto normativo los derechos y obligaciones principales que son comunes a las partes de la relación que surge de la prestación de servicios derivados de la ITUP (entidad prestadora y usuario) facilitando así su difusión y conocimiento por parte de los usuarios.

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

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

<sup>9</sup> Son los costos de usar el mecanismo de mercado que implica desutilidad del esfuerzo en la negociación, costos de búsqueda de información entre otros, monitoreo y cumplimiento de los acuerdos plasmados en los contratos. Estos costos son generados por el oportunismo y racionalidad limitada. Si son muy altos puede traer como consecuencia que no se lleven a cabo las transacciones.

<sup>10</sup> Pronto se implementará la Gerencia de Atención al usuario, se encuentra en proceso de modificación el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, etc.



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

De esta manera, con el presente Reglamento de Usuarios de Terminales Aéreos y Portuarios, RUTAP, el OSITRAN busca enfrentar y responder de la mejor manera a los retos que importan la entrada en operación de la mayoría de las concesiones, así como tratar de disminuir los efectos negativos que la asimetría informativa y los costos de transacción tienen sobre los intereses de las entidades prestadoras y, especialmente, de sus usuarios, buscando que el mercado funcione de la forma más eficiente posible.

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

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

- i.- El Título I está referido a las disposiciones generales que comprenden el glosario de términos utilizados en el reglamento; la definición del objeto y ámbito del mismo; los principios que regulan la relación de la Entidad Prestadora con los Usuarios; los alcances y exclusiones del Reglamento; así como las normas que se deben tener en consideración para una adecuada aplicación del mismo. Igualmente, se contempla un artículo que recoge las obligaciones establecidas en la Ley N° 28735, Ley General de la Persona con Discapacidad, respecto a las medidas de accesibilidad que deben tener tanto puertos como aeropuertos.
- ii.- En el Título II se han contemplado una serie de derechos básicos de los usuarios y entidades prestadoras, que son detallados sin perjuicio de ejercer cualquier otro derecho que pueda surgir de las demás normas vigentes. Dentro de los principales derechos reconocidos a los usuarios y obligaciones de las entidades prestadoras se consigna el relacionado con la adecuada información de las condiciones del servicio, sus derechos y mecanismos que permitan defenderlos, seguridad, calidad y cobertura del servicio, etc. Por otro lado, con relación a las obligaciones de los usuarios y derechos de las entidades prestadoras, entre otros, se consigna el pago por los servicios que se brinde y el de conducta debida, de acuerdo con el tarifario y las condiciones generales que regulan el servicio.

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



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

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

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

iv.- En el Título IV se desarrollan los aspectos generales del procedimiento de Reclamo, explicitando que éstos deberán someter a lo regulado en el Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. También se regula el procedimiento que deben seguir las denuncias formuladas por los usuarios.

Asimismo, existe una disposición final respecto de la vigencia e implementación de ciertas exigencias a las entidades prestadoras, así como un glosario de términos con los conceptos más utilizados a los largo del Reglamento.



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## REGLAMENTO DE USUARIOS DE INFRAESTRUCTURA DE TERMINALES AÉREOS Y PORTUARIOS

### ÍNDICE

- TÍTULO I      DISPOSICIONES GENERALES**
- TÍTULO II     DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES  
PRESTADORAS**
- Capítulo I    : Derechos del Usuario  
    Capítulo II   : Obligaciones del Usuario  
    Capítulo III  : Derechos de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios  
    Capítulo IV  : Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios
- TÍTULO III    DE LOS SERVICIOS AL USUARIO**
- Capítulo I    : Disposiciones Comunes  
    Capítulo II   : Servicios al Usuario Portuario  
    Capítulo III  : Servicios al Usuario Aeroportuario  
    Capítulo IV  : De la suspensión de los servicios
- TÍTULO IV    DE LOS RECLAMOS, DENUNCIAS Y SANCIONES**
- Capítulo I    : Procedimiento de Reclamos  
    Capítulo II   : Garantías para el ejercicio del derecho a formular denuncias  
    Capítulo III  : Procedimiento de denuncia  
    Capítulo IV  : Régimen de Sanciones

**DISPOSICIÓN FINAL**

**GLOSARIO**



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene como objeto desarrollar los derechos y obligaciones de los USUARIOS, que hacen uso de de la ITUP aeroportuaria y portuaria que se encuentran bajo el ámbito de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN), así como de las Entidades Prestadoras.

### Artículo 2.- Alcances

El presente Reglamento será aplicable en cada uno de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras dentro de la ITUP aeroportuaria y portuaria que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.

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

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

### Artículo 3.- Definiciones

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



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

- 5) **Usuario final.**- Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o usuario intermedio. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la ITUP.
- 6) **Usuario intermedio.**- Es la persona natural o jurídica que utiliza la ITUP para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad.

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

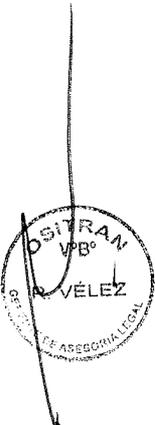
#### Artículo 4.- Marco Normativo aplicable

En caso de duda respecto a la interpretación y alcance de lo dispuesto en el presente Reglamento se deberá recurrir a las siguientes normas:

- Constitución Política del Perú.
- Los contratos de concesión, sus anexos y documentos que lo integran, y sus adendas.
- El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571
- La Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
- La Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional
- La Ley N° 28735, Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte.
- La Ley Marco de Organismos Reguladores (Ley N° 27332) y su Reglamento.
- El Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- El Reglamento de Tarifas del OSITRAN
- El Reglamento General de Supervisión del OSITRAN
- El Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN
- El Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de OSITRAN.
- El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.
- Estatuto Electoral de los Consejos de Usuarios.

#### Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de la ITUP.

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



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

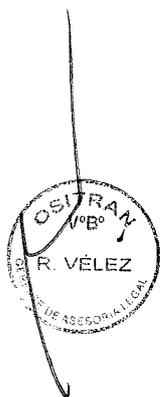
Presidencia Ejecutiva

- a) **Transparencia.**- El Usuario debe tener pleno acceso a toda la información relevante para el adecuado uso de la ITUP, presentar sus reclamos y formular las denuncias que considere pertinentes.
- b) **Equidad.**- El uso de la ITUP por parte del Usuario debe ser realizado de acuerdo con lo previsto en el contrato de concesión, de modo tal que, salvo que éste disponga lo contrario, aquello que paga por el uso de la misma deberá estar en correspondencia con el servicio que recibe.
- c) **Buena fe.**- Tanto la Entidad Prestadora como el Usuario guían toda su interrelación por la confianza y la lealtad mutua, entendiendo que ésta es el pilar que sustenta la prestación del servicio.
- d) **No Discriminación.**- Los Usuarios no deberán recibir, injustificadamente, un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva injustificada, frente a otros.

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

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

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



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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

### Capítulo I Derechos del Usuario

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

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

##### a) A la información

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

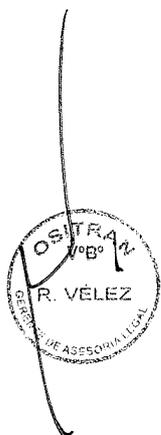
El derecho a la información a que se refiere el presente inciso podrá ser ejercido por los Usuarios ante las Entidades Prestadoras, y frente al OSITRAN si la primera no cumpliera adecuadamente con su deber de informar, de conformidad con lo previsto en la Ley N° 27086.

##### b) A presentar reclamos

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

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

Todo reclamo deberá ser puesto en conocimiento del OSITRAN, dentro de los diez (10) días de realizado, juntamente con el descargo que realice la Entidad Prestadora.



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

**c) A presentar sugerencias**

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

Las sugerencias deberán ser presentadas ante la EP a través del Libro de Sugerencias, la Mesa de Partes, una línea telefónica gratuita, su página web o correo electrónico. Asimismo, podrán ser canalizadas a través de OSITRAN por su Mesa de Partes, la línea telefónica gratuita, la página web o correo electrónico.

**d) A presentar denuncias**

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

**e) A la atención adecuada**

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

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

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

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

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



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

**h) A la igualdad de trato**

Todos los usuarios de la ITUP portuaria y aeroportuaria tienen el derecho a ser tratados de la misma manera. No existe justificación alguna para otorgar trato discriminatorio por razones económicas o de cualquier otra índole.

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

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

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

En los procedimientos de reclamos en los que intervenga el OSITRAN, este deberá determinar la responsabilidad. Sin embargo, el monto de la reparación deberá ser determinado en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

**k) A la seguridad**

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

La seguridad estará restringida a los supuestos específicos establecidos en cada contrato de concesión y no como un concepto amplio de aseguramiento por la Entidad Prestadora del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria y aeroportuaria.

Los servicios prestados por la Entidad Prestadora de la ITUP portuaria o aeroportuaria deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios.

**l) A la libre circulación**

Es el Derecho a la utilización de la ITUP portuaria y aeroportuaria y de los servicios comprendidos en la concesión. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que cumpla con las normas vigentes y las establecidas en cada contrato de concesión, salvo que existan razones de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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

En los aeropuertos y en el área de embarque y desembarque de pasajeros de los puertos, se deberá implementar un módulo de objetos perdidos. Igualmente, en los aeropuertos se deberá prever mecanismos adecuados para que, dentro de un plazo razonable, los usuarios finales puedan recuperar los objetos que no se les permitió embarcar.

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

#### Artículo 8.- Criterios de interpretación en la relación Entidad Prestadora - Usuario

En la relación Entidad Prestadora – Usuario, se aplicarán los siguientes criterios interpretativos:

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

### Capítulo II Obligaciones del Usuario

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

##### a) Pago de la tarifa

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



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

**b) Conducta debida**

- Utilizar la ITUP o los servicios derivados de esta respetando las condiciones, plazos y reglas en general establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
- En caso se presente algún inconveniente con el uso de la ITUP, se deberá utilizar el mecanismo de Reclamo contemplado en el presente Reglamento, sin que en ningún caso sea válido realizar acciones u omisiones que dificulten o impidan el uso de la ITUP por parte de otros usuarios.

**c) Conservación de la ITUP.-**

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

**d) Seguro por daños a terceros.-**

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

**Capítulo III**

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

**Artículo 10.- Derecho a una retribución justa**

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir, a través de tarifas y precios, la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle acceso y servicios en la ITUP.

Este derecho podrá ser ejercido directamente o a través de usuarios intermedios, según las características del servicio.

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

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

OSITRAN  
VºBº M  
R. VÉLEZ  
DE ASESORIA LEGAL



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## Capítulo IV

### Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios

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

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria/portuaria:

- a) Velar por la seguridad de los usuarios, construyendo las obras conforme a las condiciones exigidas en el contrato de concesión y las normas legales y/o técnicas aplicables.
- b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.
- c) Tramitar y resolver los reclamos de los usuarios conforme a la normatividad vigente y dentro de los plazos establecidos.
- d) Contratar seguros contra accidentes y otros de acuerdo al contrato de concesión y las normas legales vigentes o, en todo caso, deberán contar con una póliza de seguros que cubra su responsabilidad civil por robos y daños a las naves y aeronaves, así como accidentes de personas que sucedan en la ITUP o con ocasión del uso de la misma.
- e) Proveer a los usuarios de información sobre sus derechos y obligaciones, así como de los servicios disponibles, a fin que puedan ser usados integralmente.
- f) Proveer a los usuarios de información sobre tarifas, coberturas de los seguros y las condiciones para hacer efectivos los seguros, como por ejemplo, los documentos a presentar.
- g) Proveer a los usuarios de información sobre la manera de presentar sus reclamos y denuncias, incluyendo las materias sobre los que éstos pueden versar, los plazos para interponerlos, las instancias de resolución y las entidades que resuelven.
- h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en el marco legal vigente y, de ser el caso, en los respectivos contratos de concesión.
- i) Mantener actualizada una página web que contenga como mínimo, la información a que se refiere el artículo 18.
- j) Habilitar una línea telefónica gratuita para la atención de los Usuarios.
- k) Las Entidades Prestadoras no podrán negar la entrada o los servicios a los Usuarios excepto cuando no cuenten con las autorizaciones legales pertinentes, no reúnan los requisitos mínimos de seguridad, pongan en peligro a los demás Usuarios, sus naves o aeronaves o a la ITUP, o puedan provocar daños ecológicos, no cuenten con contratos de acceso vigentes, pólizas de seguros y/o cartas de garantía vigentes.
- l) Contar con un sistema de alumbrado general adecuado y vigilancia permanente de la ITUP.
- m) Las Entidades deberán comenzar y concluir las construcciones y obras que afecten el uso de la ITUP en los plazos que hagan públicos al inicio de las mismas o, en su defecto, en los



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

- que señalen los respectivos contratos de concesión. Asimismo, deberán informar no sólo la fecha de inicio, sino también de conclusión de las obras que afecten significativamente el uso de la ITUP.
- n) Cada vez que las Entidades Prestadoras realicen un cobro deberán entregar al usuario un comprobante de pago válido, boleta de pago o factura, en el que conste el monto abonado y el servicio brindado (CM).
  - o) Toda Entidad Prestadora está obligada a mantener Módulos de Atención al Usuario dentro de su ámbito de concesión. En éstos, se deberá brindar toda la información sobre el uso de la ITUP, servicios, derechos así como de los requisitos y procedimientos para presentar reclamos y denuncias.
  - p) Recibir los reclamos y recursos que le sean presentados por los usuarios, sin poder negarse a recibirlos.

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

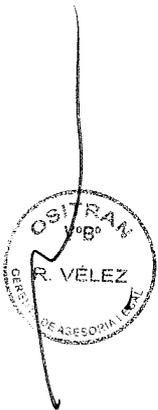
#### Artículo 13.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras Portuarias

Las Entidades Prestadoras portuarias, adicionalmente, deberán operar las 24 horas del día, salvo casos de fuerza mayor, debidamente notificados, según las regulaciones vigentes.

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

Son obligaciones adicionales de las Entidades Prestadoras aeroportuarias las siguientes:

- a) Operar dentro del horario de operación dispuesto por los respectivos contratos de concesión.
- b) No impedir el uso de la ITUP por falta de pago de la tarifa correspondiente en caso de que no se haya habilitado y se tenga operativos un puesto de pago o ventanilla al momento en que el Usuario demanda el uso de los servicios derivados de la ITUP.
- c) Deberá contar con un reglamento o directiva visible a los usuarios, respecto de las circunstancias en que se deberá volver a abonar la tarifa, pese a no haberse completado el ciclo de uso de la ITUP.
- d) En caso sea necesario suspender operaciones, ésta se registrará por lo establecido en cada contrato de concesión o la normatividad vigente.



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

### TITULO III DE LOS SERVICIOS AL USUARIO

#### Capítulo I Disposiciones Comunes

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

**Artículo 16.-** El uso de la ITUP debe considerarse como una manifestación tácita de voluntad de requerir un servicio y aceptar las condiciones de su prestación, salvo que exista una declaración expresa en contrario.

El cobro de las tarifas vigentes debe ser consecuencia de la prestación y uso efectivo del servicio respectivo. La entidad prestadora tiene la carga de la prueba del uso efectivo de los servicios que realice el usuario.

Cuando el cobro de la tarifa se realice por la puesta a disposición del servicio deberá ser informado al usuario de manera adecuada y oportuna. La carga de la prueba de haber informado adecuada y oportunamente corresponde a la entidad prestadora.

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

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

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

En el caso de obras en la ITUP concesionada, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalar, en forma previa y concurrente a la obra, los desvíos que resulten necesarios para poder seguir utilizando la ITUP.

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

En armonía con lo establecido en el artículo 12, las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los usuarios respecto a:

OSITRAN  
Vº Bº  
R. VÉLEZ  
OFICINA DE ASESORIA LEGAL



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

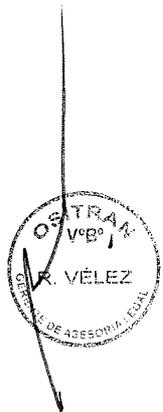
Presidencia Ejecutiva

- a) Los servicios que se brindan, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que el usuario pueda percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- b) El alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los usuarios.
- c) El destino de las pertenencias que no se permite embarcar y les son decomisadas a los usuarios en el momento del embarque.
- d) Las tarifas que deben ser abonadas por el uso de los servicios.
- e) Los estándares que tanto la Entidad Prestadora como las aerolíneas están obligados a cumplir, tales como tiempos máximos frente a los mostradores, en las colas de chequeo o en la cola de recojo de equipajes, entre otros.
- f) El procedimiento para la presentación de Reclamos, (plazos, instancias), así como los recursos que proceden contra la decisión de la Entidad Prestadora y las materias sobre las que pueden versar.
- g) El procedimiento para la presentación de denuncias
- h) El procedimiento para le presentación de sugerencias.
- i) Las permanentes o eventuales restricciones de uso de la ITUP.
- j) El número telefónico de la línea gratuita de atención al usuario, así como la dirección de su página web.

#### Artículo 20.- Medios o formas de brindar la información

En adición a los Módulos de Atención al Usuario, la información deberá ser difundida utilizando los siguientes medios:

- a) **Información exhibida al usuario**, tanto para los usuarios intermedios (empresas de transporte, agencias marítimas, agencias de aduanas), como para los finales (pasajeros, dueños de la carga), mediante afiches o carteles que permitan informarse adecuadamente. En los casos en que se trate de usuarios intermedios, la Entidad Prestadora deberá contemplar esta previsión en los contratos que suscriba.
- b) **Información por cartillas o trípticos**, que puedan estar a disposición de los usuarios.
- c) **Información a través de la página web** de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el siguiente artículo.
- d) **Información personal**, para lo cual el trabajador de la Entidad Prestadora debe estar debidamente capacitado.
- e) **Información a través de una línea telefónica gratuita**, por medio de la cual el usuario pueda presentar sus reclamos, denuncias, sugerencias y consultas de cualquier tipo, incluyendo información respecto al número de expediente asignado a su trámite y su estado.



**OSITRAN**

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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

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

- a) La recogida por el artículo 17 del presente Reglamento.
- b) El presente Reglamento en su totalidad.
- c) La ubicación de sus oficinas administrativas y del o los Módulos de Atención al Usuario.
- d) Información detallada de sus tarifas, cargos y precios.
- e) El Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN y su propio Reglamento de Acceso.
- f) El Reglamento de Reclamos y Solución de controversias del OSITRAN y el de la Entidad Prestadora, así como toda la información que esas normas prescriben.
- g) Un link permanente a la página web del OSITRAN y el Portal del Usuario del OSITRAN.
- h) El número telefónico gratuito.

### Capítulo II Servicios al usuario portuario

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

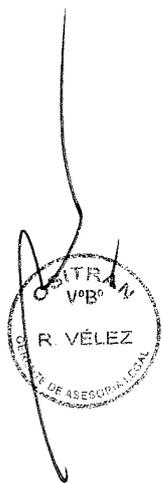
Las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios en la zona portuaria aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos de concesión, así como los siguientes, establecidos en el Decreto Supremo N° 003-2004-MTC, Reglamento de la Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional:

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

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

Los Servicios básicos en la zona portuaria, que se prestan en régimen de competencia, y que deben ser puestos a disposición de los Usuarios son los siguientes:

- a) Servicios a la nave:
  - Practicaje
  - Remolcaje



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

- Uso de amarradero; amarre y desamarre de naves; los cuales, en los puertos concesionados, forman parte del servicio estándar.
- b) Servicios al pasajero:
  - Facilidades para el transporte de personas.
- c) Servicios de manipulación y transporte de mercancías:
  - Embarque, estiba, desembarque, desestiba y transbordo de mercancías
  - Almacenamiento
  - Avituallamiento.
  - Abastecimiento de combustible
- d) Servicios de residuos generados por naves:
  - Recojo de residuo
  - Servicio de energía para contenedores refrigerados
  - Suministro de agua
  - Servicio de pesaje

### Capítulo III Servicios al usuario aeroportuario

#### Artículo 24.- Servicios obligatorios y servicios opcionales

Las Entidades Prestadoras deberán prestar los servicios a los que se han comprometido, de acuerdo sus respectivos contratos de concesión durante las horas de operación del aeropuerto. En especial, los siguientes:

- a) Servicios de aterrizaje y despegue
  - Estacionamiento de aeronaves.
  - Puentes de abordaje (donde corresponda)
- b) Servicios aeroportuarios en relación a la TUUA
  - Transporte de equipajes (coches portaequipajes)
  - Servicio de transporte de pasajeros terminal - avión (donde corresponda)
  - Entrega de equipajes
  - Información
  - Sala de pasajeros en tránsito (donde corresponda)
  - Iluminación
  - Salas de embarque
  - Chequeo de pasajeros y equipaje
  - Circuito cerrado de televisión
  - Seguridad



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

- Servicio de salvamento y extinción de incendios
  - Sala de autoridades (donde corresponda)
  - Sala de espera (parte pública)
- c) Otros servicios para líneas aéreas, empresas comerciales y de servicios auxiliares
- Counters
  - Locales para líneas aéreas
  - Salón VIP de compañías aéreas
  - Hangar (donde corresponda)
  - Carga aérea
- d) Servicio de protocolo (donde corresponda)
- e) Otros servicios NO principales
- Servicio de rampa o manipulación en tierra
  - Combustible para aeronaves (donde corresponda)

#### Artículo 25.- Servicios adicionales

Todo servicio adicional prestado a los Usuarios Finales por las Entidades Prestadoras al interior de la ITUP, deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

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

#### Artículo 26.- Servicios no prestados por las entidades prestadoras

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



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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

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

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

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

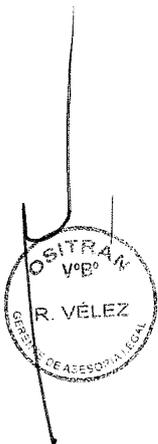
Cuando se interrumpe el proceso de embarque, corresponde que la entidad prestadora revalide la TUUA siempre y cuando haya sido responsable de dicha interrupción o ésta haya sido causada por un riesgo que debe asumir por encontrarse en mejores condiciones para mitigarlo o controlarlo o que hayan sido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

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

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

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

- a) Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de *Foreign Object Damage* (FOD).
- b) Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de fauna silvestre o peligro aviario.
- c) Alertas de bomba.
- d) Cierre de aeropuerto de destino.
- e) Comprobado el mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico asignado al aeropuerto, del médico de la



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Dirección de Sanidad Aérea Internacional, o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.

- f) Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- g) Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- h) Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- i) Demora o cancelación de vuelo por daños ocurridos en la pista del aeropuerto.
- j) Congestión en los controles de seguridad del aeropuerto debidamente comprobados. No aplica si el pasajero acude con tardanza a realizar estos controles.
- k) Los que determine el órgano encargado del ejercicio de la función supervisora del OSITRAN.

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

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

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

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

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

- a) La regla general de revalidación de la TUUA así como los supuestos específicos recogidos en el artículo 28 y los aprobados por el órgano que ejerce la función supervisora del OSITRAN.
- b) La obligación del usuario de pagar nuevamente la TUUA cuando durante su proceso de embarque, por su responsabilidad, salga de la zona restringida a la zona pública y quiera reingresar.



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

- c) Respecto a los productos prohibidos de transportar personalmente o en sus equipajes, así como el destino de los bienes que les sean incautados por no poder ser transportados.

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

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

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

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

- a) Caso fortuito o fuerza mayor.  
b) Realización de alguna obra programada.  
c) Morosidad por falta de pago facturas pendientes vencidas

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

En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios, las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho a los Usuarios, de acuerdo con el artículo 20 del presente Reglamento.

En adición, deberán efectuar publicaciones en un diario de circulación nacional y en uno de circulación en la zona afectada por la suspensión del servicio, de acuerdo a lo previsto en el artículo siguiente, siempre y cuando la suspensión dure más de 48 horas o esté programada.

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

Sin perjuicio de los avisos que, de acuerdo al marco legal vigente, se deban presentar a las autoridades pertinentes; en caso sea necesario suspender uno o más servicios por más de 48 horas, las Entidades Prestadoras deberán anunciar esta situación a los Usuarios través de avisos en diarios, de la siguiente manera:

- a) En caso fortuito o fuerza mayor, al día siguiente de haber sido adoptada la medida. En casos justificados, por el cierre de edición de los diarios, se permitirá la publicación dos días después de la adopción de la medida. Tan pronto como se tenga una fecha cierta de reapertura del o los servicios, se deberá publicar un nuevo aviso, dando cuenta de ello y explicando las obras efectuadas.



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

- b) En caso de realizar una obra programada, deberá efectuar como mínimo dos publicaciones: Una primera, una semana antes del inicio de las obras. La segunda deberá efectuarse el día anterior al inicio de las mismas. En ambos casos deberá explicitarse la fecha de reinicio del o de los servicios suspendidos. En caso se presente algún retraso, deberán volver a efectuar las publicaciones, explicando a los Usuarios las razones de la demora y la nueva fecha de reinicio de la prestación suspendida.

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

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

En todos los casos de suspensión de servicios, las Entidades Prestadoras deben garantizar un mínimo de uso de la ITUP, lo cual implica que, en la medida de lo posible, siempre pueda hacerse uso de ésta. Si se presentase una situación de caso fortuito o fuerza mayor, ello deberá realizarse en el plazo más breve posible, atendiendo a las condiciones particulares de cada caso y a lo previsto en cada contrato de concesión.



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

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

## TITULO IV DE LOS RECLAMOS, DENUNCIAS Y SANCIONES

### Capítulo I Procedimiento de Reclamos

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

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

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

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

- En caso la relación directa del Usuario Final sea con las Entidades Prestadoras, se aplicarán las mismas reglas que a los reclamos de los usuarios intermedios, previstas en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, según corresponda.
- En el caso que la relación directa de éste sea con un usuario intermedio, el reclamo será tramitado y resuelto de conformidad con las reglas y las autoridades previstas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, según corresponda.

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

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

#### Artículo 38.- Libro de Reclamos

Es obligación de toda Entidad Prestadora, contar con un libro físico de reclamos el cual deberá ser exhibido en un lugar visible. También deberán contar con uno virtual, de fácil acceso en su página web.

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

OSITRAN  
VºBº  
R. VÉLEZ  
OFICINA DE ASESORIA LEGAL



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Adicionalmente, las Entidades Prestadoras deberán contar con un Libro de Sugerencias donde se recojan las inquietudes y aportes de los usuarios y la población en general, con respecto al uso de la ITUP y los servicios que en ella se prestan.

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

A más tardar el día 10 de cada mes, las Entidades Prestadoras deberán informar al OSITRAN respecto de todos los reclamos interpuestos, así como de la manera en que éstos fueron resueltos.

## Capítulo II Garantías para el ejercicio del derecho a formular denuncias

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

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

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

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

**Artículo 42.- Acceso al expediente**

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

## Capítulo III Procedimiento de Denuncia

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

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



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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

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

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

#### Artículo 44.- Plazos

De conformidad con lo previsto en la Ley del Procedimiento Administrativo General, los Usuarios podrán presentar sus denuncias hasta 4 años después de haber sucedido los hechos, salvo que la acción denunciada sea continuada.

El órgano competente para recibir las denuncias del OSITRAN contará con un plazo máximo de 60 días hábiles para tramitar la denuncia y decidir si propone el inicio de un procedimiento sancionador.

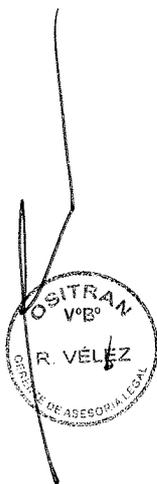
En caso que dicho órgano considere, en virtud de las investigaciones o indagaciones que resulten pertinentes, que la denuncia debe ser rechazada, deberá comunicar de manera motivada dicha situación al denunciante, siempre que estuviese individualizado.

#### Artículo 45.- Etapas del Procedimiento

La denuncia deberá ser presentada ante el órgano competente del OSITRAN, quién correrá traslado por siete (7) días a la Entidad Prestadora.

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

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



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## Capítulo IV Régimen de sanciones

### Artículo 46.- De las sanciones

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

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

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



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## TÍTULO V DISPOSICIÓN FINAL

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

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

- a) La página web, de acuerdo a los requerimientos del presente reglamento.
- b) La línea telefónica gratuita.
- c) El módulo de atención al usuario.
- d) Además del Libro de Sugerencias y el Libro de Reclamos, que ahora aparece como obligatorio.



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## GLOSARIO

- 1.- Concesionario.-** Es la persona jurídica constituida por el Adjudicatario que suscribe el Contrato de Concesión con el CONCEDENTE.
- 2.- Concesión.-** Es la relación jurídica de derecho público que se establece entre el CONCEDENTE y las Entidades Prestadoras a partir de la fecha de suscripción del contrato, mediante la cual el CONCEDENTE otorga al CONCESIONARIO el derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la concesión durante el plazo de vigencia de la misma.

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

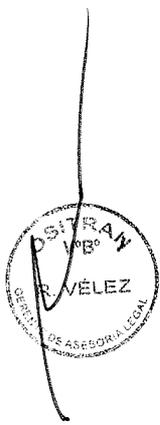
- 3.- ITUP:** Infraestructura de transporte de uso público, que es el sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los USUARIOS y por los cuales se cobre una prestación.

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

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

- i.- Las áreas portuarias o aeroportuarias que se encuentren bajo la administración de las Fuerzas Armadas o Policiales, en tanto dicha utilización corresponda a la ejecución de actividades de defensa nacional y orden interno y no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica.
- ii.- La ITUP vial urbana u otra que sea de competencia municipal, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades.
- iii.- Aquella de uso privado, entendiéndose como tal a la utilizada por su titular para efectos de su propia actividad y siempre que no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica. En consecuencia, no es ITUP portuaria de uso privado, aquella a que se refiere el Artículo 20 del D.S N° 003-2004-MTC.

- 4.- Libro de Reclamaciones y Sugerencias.-** Documento físico o virtual en el que los usuarios pueden anotar sus reclamos y expresar sus sugerencias.



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

- 5.- **NOTA.-** Acrónimo inglés de Notice To Airmen (Información para aviadores). De acuerdo con el documento P-DSA-NAV-004 emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, NOTAM es un "Aviso distribuido por medio de telecomunicaciones que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier instalación aeronáutica, servicio, procedimiento o peligro, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo
- 6.- **Obras a realizar u obras autorizadas por el Concedente.-** Es el resultado de los trabajos de construcción, rehabilitación, mejoramiento, conservación y mantenimiento que son ejecutados durante la vigencia de la concesión. Asimismo involucra a los bienes a ser utilizados, construidos, operados, explotados y/o mantenidos por las Entidades Prestadoras para la operación y el mantenimiento de la concesión, bajo los términos de cada contrato de concesión.
- 7.- **OSITRAN.-** Es el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, creado por la Ley N° 26917, cuyas disposiciones (reglamentos autónomos, directivas de carácter general y normas de carácter particular) son de observancia y cumplimiento obligatorio para los Concesionarios. El OSITRAN ejerce la supervisión, inspección, fiscalización, seguimiento y verificación del cumplimiento de los contratos de concesiones de ITUP portuaria y aeroportuaria, entre otras. El OSITRAN es competente para atender y resolver en su sede administrativa los reclamos y denuncias de los USUARIOS.
- 8.- **Proceso de Embarque.-** Se refiere, en el caso de la ITUP aeroportuaria, al proceso que se inicia cuando un usuario final ingresa a un aeropuerto con intención de viajar y es embarcado efectivamente en una aeronave.
- 9.- **Servicios Obligatorios.-** Comprende a aquellos servicios básicos relacionados con el objeto específico de la concesión y que son definidos en cada contrato de concesión.
- 10.- **Servicios Opcionales.-** Los Servicios Opcionales son todos aquellos que sin ser indispensables para la operatividad de la Concesión y no encontrándose contemplados en el Expediente Técnico o Estudio Definitivo de Ingeniería, las Entidades Prestadoras podrá prestar siempre que sean útiles y contribuyan a elevar los estándares de calidad y comodidad del servicio proporcionado al Usuario de los bienes de la concesión. Dichos servicios no podrán ser contrarios a la moral, a las buenas costumbres y al orden público. Las Entidades Prestadoras, o quien éste designe estará autorizado a prestarlos, previa aprobación por parte del OSITRAN.



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





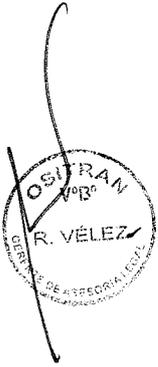
PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

- 11.- Tarifa de Servicios.-** El monto que las Entidades Prestadoras están autorizadas a cobrar por aquellos servicios obligatorios y opcionales cuya prestación no reviste carácter gratuito, definidos en cada contrato de concesión, más el Impuesto General a las Ventas, en los casos que sea aplicable y cualquier otro aporte de Ley.
- 12.- TUAA.-** Es la Tarifa Unificada por el uso del Aeropuerto que deberán pagar los usuarios finales para poder embarcarse en una nave aérea.
- 13.- Zona Portuaria.-** Área del territorio nacional que comprende los límites físicos de las áreas de terreno asignadas a los puertos incluyendo las áreas delimitadas por los perímetros físicos en tierra, los rompeolas, defensas, canales de acceso y las estaciones de prácticos. En el caso de puertos que realicen operaciones por medio de ductos o boyas, incluye el área operativa de las boyas y los ductos hasta los muelles en sí. Incluye las áreas de reserva para el desarrollo portuario. Asimismo, la zona portuaria comprende a las áreas de desarrollo portuario, los puertos, recintos y terminales portuarios; igualmente la zona portuaria incluye las infraestructuras, instalaciones, terminales multiboyas, sean cualesquiera de éstos de titularidad pública o privada.



**OSITRAN**

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

