



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Resolución de Gerencia de Supervisión

Nº 14-2011-GS/OSITRAN

Lima, 25 de agosto de 2011

ENTIDAD PRESTADORA : Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

MATERIA : Aprobación de difusión del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

VISTOS:

La Carta N°657-2011-AAP de fecha 10 de agosto del 2011, la misma que fue recepcionada por el OSITRAN el día 10 de agosto del 2011, mediante la cual el Concesionario Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante Aeropuertos Andinos) remitió su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" (en adelante Reglamento de Reclamos).

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN (en adelante Reglamento del OSITRAN), y sus normas modificatorias;

Que, la implementación de los respectivos Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras está regulada por la normatividad siguiente:

- La Ley y demás dispositivos legales y reglamentarias pertinentes;
- Los Contratos de Concesión;
- El "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN;
- El "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de cada Entidad Prestadora aprobado por el OSITRAN;
- Las demás disposiciones que dicte el OSITRAN sobre el particular;

1



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

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN establece los procedimientos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante el OSITRAN, sus proyectos de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante la Resolución N° 012-2011-CD-OSITRAN de fecha 05 de abril de 2011, el Consejo Directivo del OSITRAN aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.;

Que, mediante Carta N° 403-2011-AAP de fecha de recepción 08 de junio de 2011, el Concesionario remitió el proyecto de modificación de su Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante la Resolución N° 027-2011-CD-OSITRAN de fecha 19 de julio de 2011, el Consejo Directivo del OSITRAN aprobó la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A

Que, mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN de fecha 11 de junio de 2011, el Consejo Directivo de OSITRAN aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, en el cual la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria señala que las Entidades Prestadoras deberán presentar para su aprobación, un proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante la Carta N°657-2011-AAP remitida por AEROPUERTOS ANDINOS, la misma que fue recibida por OSITRAN el día 10 de agosto del 2011, el Concesionario alcanza para su aprobación un proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de Agosto 2011, la Gerencia de Asesoría Legal concluye sobre el proceso que debe tener la difusión y aprobación las diversas normas en aplicación del D.S. N° 001-2009-JUS, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 15-01-2009.

Que, en virtud de lo expuesto, corresponde a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN pronunciarse sobre la aprobación de la difusión del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de AEROPUERTOS ANDINOS, de acuerdo a las disposiciones vigentes;

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la difusión del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

2



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

SEGUNDO: Autorizar la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano". Asimismo, disponer que la presente Resolución y el contenido del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Entidad Aeropuertos Andinos del Perú, sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y de Aeropuertos Andinos del Perú S.A

TERCERO: El plazo para que los Usuarios Intermedios y Finales puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho Proyecto de Reglamento de Reclamos presentado por Aeropuertos Andinos del Perú S.A es de quince (15) días contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación, de la presente Resolución, en el Diario Oficial "El Peruano".

CUARTO: Los comentarios y observaciones a los que se hace referencia en el artículo anterior, podrán ser remitidos a OSITRAN, a nombre del Sr. Oscar Herrera, Jefe de Aeropuertos de la Gerencia de Supervisión, sito en Av. República de Panamá 3659 – San Isidro – Lima.

QUINTO: Notificar la presente Resolución a Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


ERNESTO ORTIZ FARFAN
Gerente Adjunto de Supervisión (e)

D.CAMPOS/gsg
REG-SAL-GS-11-18828
HR: 17383

