



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

ORGANISMO SUPERADVISOR DE LA  
INVERSIÓN PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA DE  
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº 002-2017-GAU-OSITRAN

Lima, 29 de noviembre de 2017

### Vistos:

La Carta MTC/CORPAC S.A GG-670-2017 de fecha 8 de noviembre de 2017, la misma que fue recepcionada por el OSITRAN el 9 de noviembre del 2017, mediante la cual la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. solicita modificar el artículo 6 de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

### Considerando:

Que, el artículo 3.1. de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que 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, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, la Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, establece que los organismos reguladores ejercen, dentro del ámbito de su competencia, la función de solución de controversias y la función de solución de reclamos de los usuarios de los servicios que regulan;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, la entidad se encuentra facultada para resolver en la vía administrativa, las controversias y reclamos que surjan entre entidades prestadoras y entre éstas y los usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, y sus normas modificatorias;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 065-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A., el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 016-2012-CD-OSITRAN;

Que, el 8 de noviembre de 2017, mediante el documento de vistos, Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. remitió a OSITRAN el proyecto de modificación del artículo 6 de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, a fin de solicitar la aprobación del mismo;

Que, el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN (ROF), aprobado mediante Decreto Supremo Nº 012-2015-PCM, establece que la Gerencia de Atención al Usuario es el órgano de línea encargado de cautelar los derechos del usuario intermedio y final relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia de OSITRAN, así como de promover políticas, procesos y





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigido a dichos usuarios, en el marco de las disposiciones normativas y contractuales sobre la materia, según corresponda;

Que, asimismo, el artículo 46 del ROF, establece que es función de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN emitir opinión respecto de las propuestas de reglamentos de atención de reclamos que presenten las entidades prestadoras conforme a la normativa sobre la materia, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y otros órganos de OSITRAN, según corresponda;

Por lo expuesto, y estando a lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º:** Aprobar la difusión del Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A.

**ARTÍCULO 2º.-** Autorizar la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano" y disponer que la misma, así como el contenido del Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A., sean publicados y difundidos en el Portal Institucional de OSITRAN y en el Portal Web de la entidad prestadora.

**ARTÍCULO 3º.-** Otorgar un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación en el diario oficial "El Peruano", para que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones al Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A.

**ARTÍCULO 4º.-** Establecer que los comentarios y/u observaciones a los que se encuentra referido el Artículo 3 de la presente resolución deberán ser remitidos a la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN y presentados en las oficinas ubicadas en Calle Los Negocios N° 182, Piso 2, Surquillo, o vía correo electrónico a la dirección: [info@ositran.gob.pe](mailto:info@ositran.gob.pe).

**ARTÍCULO 5º.-** Notificar la presente resolución a la entidad prestadora Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

CYNTHIA YAÑEZ ALVA  
Gerente de Atención al Usuario

Reg-Sal-42869-GAU-2017

**Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 065-2011-CD-OSITRAN, modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 016-2016-CD-OSITRAN**

Modificación de Capítulo II y artículo 6° en los términos siguientes:

**"II. AMBITO DE APLICACIÓN**

*El alcance del presente reglamento es de aplicación obligatoria en todos los aeropuertos y aeródromos a nivel nacional bajo la administración de CORPAC S.A.*

*Los órganos y las unidades orgánicas encargadas de su cumplimiento son las siguientes:*

- Gerencia Central de Administración y Finanzas
- Gerencia Central de Aeronavegación
- Gerencia de Operaciones Aeronáuticas
- Gerencia del Aeropuerto Internacional de Cusco
- Gerencia de Aeropuertos
- Área de Desarrollo Comercial
- Sedes Aeroportuarias
- Área de Coordinación General
- Gerencia de Finanzas
- Gerencia de Asuntos Jurídicos
- Gerencia de Tecnología de la Información
- Área de Organización y Métodos"

**"Artículo 6.- Órganos resolutivos de los reclamos**

*Los órganos resolutivos de los reclamos, responsables de conocer, investigar y evaluar los reclamos los reclamos interpuestos por los usuarios, así como de emitir el pronunciamiento respectivo de acuerdo a su competencia funcional son los siguientes:*

- a. Gerencia de Aeropuertos.
- b. Gerencia Central de Aeronavegación.
- c. Gerencia del Aeropuerto Internacional de Cusco

*Las facultades asignadas en el presente artículo a los gerentes a cargo de los órganos resolutivos citados son indelegables".*

