



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

N° 004- 2018-CD-OSITRAN

Lima, 07 de febrero de 2018

VISTOS:

La Carta MTC/CORPAC S.A. GG-670-2017 remitida a OSITRAN por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC a la que adjunta la propuesta de modificación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios; el Memorando N° 012-2018-GAU-OSITRAN y el Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN que contienen la evaluación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A.; el Memorando N° 0019-2018-GSF-OSITRAN de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización; el Memorando N° 027-18-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la misión de OSITRAN es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando de 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, el literal c) del numeral 3.1. de la Ley N° 27332, señala que los reguladores, entre ellos el OSITRAN, ejercen 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, en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, se establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones;

Que, en el artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, se establece que el Consejo Directivo tiene entre sus funciones el ejercicio de la función normativa y reguladora respecto de la Infraestructura de Transporte Público de competencia de OSITRAN;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 065-2011-CD-OSITRAN se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC, el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 016-2012-CD-OSITRAN;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Que, el 8 de noviembre de 2017, mediante la Carta MTC/CORPAC S.A. GG-670-2017, CORPAC remitió a OSITRAN el proyecto de modificación del Numeral II y artículo 6 de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, a fin de solicitar la aprobación del mismo;

Que, mediante Resolución N° 002-2017-GAU-OSITRAN del 30 de noviembre de 2017, emitida por la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN, se aprobó la difusión de la propuesta de modificación presentada por CORPAC y se autorizó la publicación de la citada propuesta en el Diario Oficial El Peruano, el Portal Institucional de OSITRAN y en el Portal Web de la entidad prestadora, otorgándose un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de la resolución, para que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones; sin embargo, no se recibieron comentarios ni observaciones durante el plazo otorgado;

Que, mediante Memorando N° 0019-2018-GSF-OSITRAN de fecha 5 de enero del 2018, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha señalado que las modificaciones planteadas por la entidad prestadora no afectarían la labor supervisora en la supervisión de aspectos comerciales;

Que, mediante Memorando N° 012-2018-GAU-OSITRAN de fecha 16 de enero de 2018 e Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN de fecha 1 de febrero de 2018, la Gerencia de Atención al Usuario analizó la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. y verificó que cumple con los requisitos exigidos por el marco normativo del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, a través del Memorando N° 27-18-GAJ-OSITRAN del 31 de enero de 2018, la Gerencia de Asesoría Jurídica manifestó que considerando el trámite efectuado por la Gerencia de Atención al Usuario, así como su opinión y el pronunciamiento emitido por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, considera jurídicamente viable la aprobación de la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por CORPAC;

Que, luego de evaluar y deliberar respecto del tema objeto de análisis, el Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2. del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, hace suyo e incorpora íntegramente a la parte considerativa de la presente resolución el Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN;

De conformidad con lo previsto en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificatorias; el artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha 07 de febrero de 2018; y sobre la base del Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la modificación del Numeral II y del artículo 6 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC, 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Los órganos y 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 interpuestos por los usuarios, como emitir 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 del Cusco.
- (...)"

Artículo 2.- Disponer la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRAN (www.ositran.gob.pe), así como en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3.- Disponer que la Gerencia de Atención al Usuario notifique la presente resolución, así como el Informe N° 004-2018-GAU-OSITRAN a la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC.

Artículo 4.- Disponer que la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. CORPAC difunda en su página web institucional la modificación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, a partir del día siguiente de la fecha en la que OSITRAN haya efectuado la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese


ROSA VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
Presidenta del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N° 5174-18