



**REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS  
DE USUARIOS DE SALAVERRY TERMINAL  
INTERNACIONAL S.A.**

<b>1. Índice</b>	02
Capítulo I: Disposiciones Generales	03
Capítulo II: Procedimiento Aplicable a la Solución de Reclamos	06
Capítulo III: Medios Impugnatorios	10
Capítulo IV: Segunda Instancia Administrativa	12
Capítulo V: Registro y conservación de Expediente	12
Disposiciones Finales	13
<b>2. Anexos</b>	13
Anexo N°1: Diagrama de flujo del proceso	14

## 1 - Procedimientos

### CAPITULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### Artículo 1º.- Definiciones

Para efectos del presente reglamento se entenderá por:

- a) Acceso: Derecho que tiene un usuario intermedio de utilizar las facilidades de STI para poder brindar sus servicios esenciales que se integran en la cadena logística.
- b) Contrato de Concesión: Contrato de Concesión para la Modernización y Desarrollo del Terminal Portuario Multipropósito de Salaverry de fecha Octubre 2018.
- c) Entidad Prestadora: Salaverry Terminal Internacional S.A. representado por las siglas STI.
- d) Infraestructura: El sistema de obras e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras mediante las cuales STI brinda sus servicios.
- e) Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- f) OSITRAN: Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, de acuerdo a lo que dispone la Ley N° 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998.
- g) Procedimiento: Conjunto de actos y diligencias conducentes a la emisión del acto administrativo
- h) Reclamo: la solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde STI.
- i) REMA: se refiere al Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público aprobado por Resolución N° 014-2003-CD-OSITRAN y sus modificatorias.
- j) Usuario: La persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de STI
- k) Usuario Intermedio: Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general cualquier empresa que utiliza la infraestructura de STI para brindar servicios a terceros.
- l) Usuario Final: Aquel que utiliza de manera final los servicios prestados por STI o por los usuarios intermedios.
- m) Gerencia Comercial de STI: Área encargada de resolver los reclamos en primera instancia administrativa.
- n) Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN: Tribunal que constituye la segunda y última instancia administrativa de los actos impugnables emitidos por la Gerencia Comercial de STI.

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, (de ahora en adelante Reglamento General) publicada en el Diario "El Peruano" el 11 de junio de 2011.

##### Artículo 2º.- Objetivo y Ámbito de Aplicación