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

1. **Índice** 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

2. **Anexos** 13

Anexo N°1: Diagrama de flujo del proceso 14

## CAPITULO I

## DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1°.- 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 2°.- Objetivo y Ámbito de Aplicación

El presente reglamento establece los procedimientos que obligatoriamente deberán cumplir y seguir los Usuarios para la presentación de sus Reclamos en las materias que son de exclusiva competencia de STI así como establece los lineamientos bajo los cuales STI brindará una solución adecuada a los Reclamos formulados por los diversos Usuarios.

**Artículo 3°.- Competencia**

La participación de STI estará destinada a resolver en primera instancia los reclamos formulados por los Usuarios.

**Artículo 4°.- Plazos**

Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional, computados conforme a lo dispuesto en el artículo N° 145 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General No. 27444 (LPAG) aprobado por DS N° 004-2019-JUS.

**Artículo 5°.- Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios**

En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los Usuarios, rigen los principios establecidos en el Artículo 3 el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, así como aquellos previstos en el Artículo IV TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG) aprobado por DS N° 004-2019-JUS, según sea aplicable.

Los principios establecidos en la LPAG servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimientos.

Se deben tener en cuenta los siguientes principios:

BUENA FE EN LOS PROCEDIMIENTOS: Las partes intervinientes en un procedimiento regulados en el presente Reglamento realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

CELERIDAD: Toda la actuación administrativa del OSITRAN deberá orientarse a resolver los reclamos y controversias que se susciten de manera oportuna y en el menor tiempo posible. En caso de que el reclamo no sea resuelto por la entidad prestadora dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante.

IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN: Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias del OSITRAN, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.

OPORTUNIDAD: Los plazos para el cumplimiento de procedimientos y la ejecución de obligaciones, no establecidos en el presente Reglamento, deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.

PRESUNCIÓN DE VERACIDAD: Se presume que los documentos exhibidos y/o presentados, responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, OSITRAN se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad.

PRIMACÍA DE LA REALIDAD. - En la aplicación de este reglamento, la autoridad administrativa determinará la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretendan, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.

RESPONSABILIDAD. - Los órganos competentes a cargo de la tramitación de los reclamos presentados por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten.

ELIMINACIÓN DE EXIGENCIAS COSTOSAS: No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia entidad prestadora que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.

TRANSPARENCIA: Toda decisión de cualquier órgano del OSITRAN deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles. Las decisiones del OSITRAN serán debidamente motivadas y las decisiones normativas y/o regulatorias serán publicadas antes de su entrada en vigencia para recibir comentarios y sugerencias de los interesados. Se excluye de esta obligación aquellas decisiones que por su urgencia no pueden quedar sujetas al procedimiento de la publicación previa. De ser pertinente, se realizarán audiencias públicas a fin de recibir opiniones de los administrados.

**Artículo 6°.- Materia de Reclamos**

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN. En el marco de lo previsto en el artículo N° 33° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, entre otros, los reclamos que versen sobre:

a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a STI.

b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de STI.

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.

e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.

f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de STI.

g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.

**Artículo 7 °.- Base Legal**

- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y promoción de los Servicios de Transporte Aéreo.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM que aprobó el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN y sus modificatorias.
- Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional y el DS N° 003-2004-MTC. Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional y sus modificatorias.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) aprobado por DS N° 004-2019-JUS.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. Modificada por Ley N° 28337.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM – que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 054-2005-CD/OSITRAN, Resolución de Consejo Directivo N° 006-2009-CD-OSITRAN y 010-2015-CD-OSITRAN.

## CAPITULO II

## PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

**Artículo 8°.- Partes en el procedimiento**

Son parte en el procedimiento ante la entidad prestadora, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de Usuarios.

Son partes en el procedimiento ante OSITRAN, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de Usuarios; y las Entidades Prestadoras,

en los términos definidos en este Reglamento y que cumplan con lo establecido en el artículo 63° del TUO de la LPAG.

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de partes, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por una actividad de explotación de la infraestructura de uso público bajo la competencia de OSITRAN, que posean un interés legítimo o un interés de incidencia colectiva en el procedimiento, a condición de que demuestren la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación y, en el caso de involucrarse intereses colectivos, la debida representatividad del tercero administrado para actuar en defensa de tales intereses. También lo podrán ser las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.

La representación de las personas jurídicas, incluidos los gremios, se ejerce conforme a lo dispuesto por el artículo 64° del TUO la LPAG.

Para la participación en los procedimientos y procesos destinados a la solución de reclamos de usuarios y de controversias materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.

**Artículo 9°.- Mesa de Partes**

STI cuenta con una mesa de partes en el primer piso del edificio administrativo ubicado en Calle Cordova S/N – Salaverry – Trujillo – La Libertad, donde sus Usuarios pueden presentar sus reclamos. La misma que atiende de 08:00 hrs. a 16:00 hrs. de lunes a viernes lo que garantiza la recepción y registro de los reclamos.

**Artículo 10°.- Dependencia Resolutiva de primera instancia administrativa**

La Gerencia Comercial de STI es el área responsable de resolver los reclamos en primera instancia administrativa.

**Artículo 11-°.- Difusión**

STI proporcionará a los Usuarios la siguiente información:

- El procedimiento y los requisitos para la presentación de reclamos y recursos de impugnación.
- La dependencia competente para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios.
- La obligación de los usuarios de pagar los montos que no son materia de reclamo al momento de la interposición del mismo.
- Los formularios de presentación de reclamos y recursos que hubieran sido aprobados.
- El reglamento de atención de reclamos y solución de controversias de OSITRAN, el presente reglamento y el flujograma del procedimiento.

Dicha información será brindada a los usuarios en forma verbal y a través de la página web de STI www.sti.com.pe, asi como también mediante carteles o afiches colocados en un lugar suficientemente visible y notorio por los usuarios dentro de la oficina de atención al usuario en la dirección Calle Cordova S/N, Salaverry, Trujillo, La Libertad)

**Artículo 12°.- Requisitos para la Presentación de los Reclamos**

Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de la parte reclamante, por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse: I) mediante documento en mesa de partes; II) utilizando el libro de reclamos; o III) por correo electrónico a la dirección: LD_operaciones@sati.com.pe, IV) o al numero +51 947 601 134 la misma que atiende de 8:00 a 16:00 horas.

**Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:**

**a)** La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo
**b)** Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones
**c)** Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
**d)** Nombre y domicilio del reclamado
**e)** La indicación de la pretensión solicitada
**f)** Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión
**g)** Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante
**h)** Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital
**i)** Copia simple del documento que acredite la representación

Recibido el respectivo reclamo, STI entregará al Usuario, según corresponda una constancia de recepción, un mensaje electrónico de confirmación de recepción, un código de reclamo, o cualquier otro medio que garantice al Usuario la debida recepción de su reclamo.

Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h), y para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

**Artículo 13°.- Plazo para la Presentación de los Reclamos**

El plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días hábiles consecutivos contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o desde la fecha en que el Usuario lo haya conocido, siempre que haya estado de forma fehaciente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

En caso el OSITRAN implemente la posibilidad de presentar reclamos de los usuarios a través de su página Web, los mismos serán derivados a STI la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 17° del presente reglamento. El plazo de resolución comenzará a computarse desde el día siguiente en que STI reciba el reclamo por parte del OSITRAN.

**Artículo 14°.- Obligatoriedad de Recepción de los Reclamos**

STI se encuentra en la obligación de recibir todos los reclamos que se le presenten, aun cuando no cumplieran con los requisitos establecidos en el artículo precedente, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo establecido en el siguiente artículo.

**Artículo 15°.- Declaración de Inadmisibilidad de los Reclamos**

STI dentro del plazo de dos (2) días de recibido el reclamo deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el artículo 12 del presente reglamento. Si el Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, dispondrá de un plazo de dos

(2) días para que subsane la omisión, para ello STI enviará una comunicación vía e-mail o en físico, a fin que el Usuario subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, STI considerará que el reclamo no ha sido presentado, devolviendo, de ser el caso, los documentos que hubiera presentado el Usuario.

El reclamo una vez admitido será remitido por la Mesa de Partes a la Gerencia Comercial dentro del plazo de dos (2) días siguientes de recibido el mismo o de subsanadas las omisiones incurridas por el reclamante.

**Artículo 16°.- Audiencia de Informe Oral**

El Usuario podrá solicitar en el escrito de reclamo una Audiencia de Informe Oral. La decisión de concederla o no le corresponde a STI y cuya decisión es inapelable. De ser concedida se hará una citación a todas las partes intervinientes con una antelación no menor a 3 días hábiles de su realización. Se conferirá a cada parte un máximo de 20 minutos cada una con derecho a dúplica y réplica por 10 minutos cada una.

La audiencia se celebrará con la parte o partes que estuvieren presentes a la hora señalada en la notificación.

**Artículo 17°.- Plazo Máximo de Resolución de los Reclamos**

STI resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

En ambos casos, el plazo se contabilizará a partir del día siguiente de la fecha en la cual el Usuario presentó el reclamo, salvo que se haya requerido subsanación, en cuyo caso se contabilizará una vez efectuada ésta.

En caso que STI omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.

**Artículo 18°.- Plazo de cumplimiento de Resolución emitidas**

STI deberá cumplir las resoluciones emitidas en un plazo máximo de tres (3) días contados desde su notificación. Dicho plazo podrá extenderse por un plazo que en total no supere los quince (15) días en caso haya una necesidad objetiva para ello y no le cause perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse expresamente en la resolución.

**Artículo 19 ° Conciliación**

En cualquier estado del procedimiento del Reclamo, STI podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre y cuando el reclamo verse sobre derechos

disponibles. En esta situación el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo.

En caso de llegarse a un acuerdo, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado siempre por el tribunal de Solución de Controversias en sesión inmediata, a fin de verificar si está arreglado a derecho y versa sobre derechos disponibles.

**Artículo 20°.- Declaración de Improcedencia del Reclamo**

STI declarará improcedente el Reclamo en los siguientes casos:

**a)** Cuando el reclamante carezca de legítimo interés.
**b)** Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo.
**c)** Cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible.
**d)** Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
**e)** Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 13° de este Reglamento.
**f)** Cuando el reclamo interpuesto no verse respecto de los servicios regulados o servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que son de responsabilidad de STI, siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.

**Artículo 21°.- Aclaración y rectificación de resoluciones**

Antes que la resolución quede firme, se podrá solicitar aclaración en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido. De igual forma se podrá solicitar la rectificación de la resolución cuando se aprecie un error material o aritmético. La aclaración o rectificación no suspenderá el trámite o la ejecución de la resolución.

## CAPITULO III

## MEDIOS IMPUGNATORIOS

**Artículo 22°.- Recurso de Reconsideración**

Contra la resolución expresa de STI procederá la interposición del recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días de notificada la resolución, el mismo que se interpondrá ante STI y deberá recaudar nueva prueba.

Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

STI se pronunciará en un plazo de veinte (20) días contados desde la presentación del recurso de Reconsideración.

En caso que STI omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo.

**Artículo 23°.- Recurso de Apelación**

Podrá interponerse recurso de apelación, cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trata de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad, o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo.

Procede la apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias y atención de Reclamos del OSITRAN contra la resolución de primera instancia administrativa de STI. Dicho recurso deberá interponerse dentro de los quince (15) días de notificada la resolución de primera instancia.

STI elevará el expediente, debidamente foliado, al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN en un plazo de quince (15) días contados a partir de la fecha de presentación del recurso de apelación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso.

**Artículo 24°.-Requisitos de admisibilidad y procedencia de los Medios Impugnatorios**

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución recurrida.

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

a) Que se interpongan contra los actos a los que se refiere artículo 217° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

b) Que se dirijan a la misma autoridad que emitió el acto, a fin de concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes;

c) Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración; y

d) Que se fundamente debidamente.

**Artículo 25°.- Queja**

La queja puede ser interpuesta ante el Tribunal de Solución de Controversias en cualquier estado del procedimiento, quien resolverá la queja dentro de los 3 días y cuya resolución no es impugnable, por las siguientes causas:

**a)** Defectos en la tramitación del expediente
**b)** Infracción a los plazos que supongan paralización o retraso del procedimiento
**c)** Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de recursos de apelación y/o reconsideración.

**d)** Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por normas aplicable.

## CAPITULO IV

## SEGUNDA INSTANCIA ADMINISTRATIVA

### Artículo 26°.- Ámbito de Aplicación

El Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN es la entidad competente para resolver en segunda y última instancia administrativa los recursos de apelación interpuestos por los Usuarios. Dicho procedimiento se rige por lo dispuesto en la Sección tercera del Capítulo 2 del Título III del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

### Artículo 27° Cumplimiento de lo Ordenado

La resolución del Tribunal del OSITRAN deberá ser cumplida en un plazo no mayor a 7 días contados a partir del día siguiente de su notificación, salvo que haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza d la obligación que determine cumplir.

La resolución que dicta el Tribunal del OSITRAN pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía.

## CAPITULO V

## REGISTRO Y CONSERVACIÓN DE EXPEDIENTES

### Artículo 28°.- Registro de Reclamos

STI lleva un registro de reclamos en el que se numerarán de manera correlativa los reclamos y controversias y se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del usuario que reclama, la materia del reclamo, la fecha y el sentido de la resolución del mismo.

De igual forma y con la misma información STI mantendrá, en su página Web, un registro en línea de los reclamos.

Ambos registros tienen la condición de públicos.

### Artículo 29°.- Conservación del Expediente

STI deberá conservar los expedientes de reclamos por un periodo de cuatro (4) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquel en concluyó el mismo.

## DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.- Gratuidad de los Reclamos**

Los reclamos de los Usuarios, las reclamaciones y recursos impugnatorios son gratuitos en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos y, en consecuencia, STI no podrán exigir cobro alguno por la tramitación de los mismos.

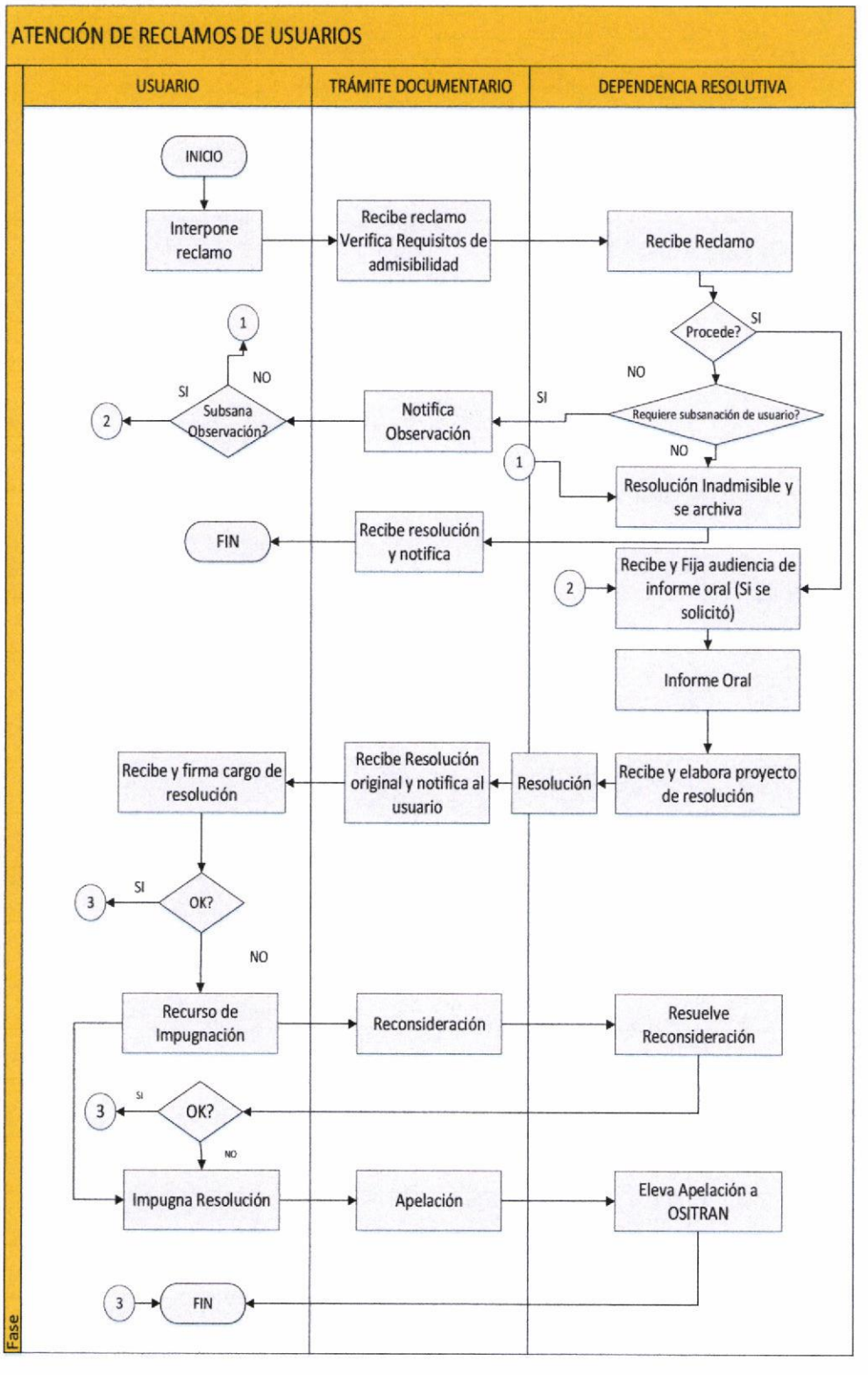
**SEGUNDA.- Vigencia**

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del día siguiente de aprobación por parte de OSITRAN, en cuyo momento de procederá a su publicación en la página web de STI.

**TERCERA.- Exclusión de Aplicación del Reglamento**

Se excluye del ámbito de aplicación del presente Reglamento todo aquello que verse sobre las controversias señaladas en el Reglamento de OSITRAN, siendo competencia exclusiva de STI, así como los reclamos de usuarios sobre materias que, por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.

**Anexos**

- **Anexo N°1:** Diagrama de flujo del proceso

**Anexo N°1:** Diagrama de flujo del proceso