



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 30 de noviembre de 2011

Nº 061-2011-CD-OSITRAN

EMPRESA CONCESIONARIA : Empresa Nacional de Puertos S.A. – ENAPU S.A.

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por ENAPU S.A.

VISTOS:

La Nota Nº 1016-2011-GS-OSITRAN de fecha 03 de noviembre del 2011, así como el Informe Nº 2353-2011-GS-OSITRAN, el cual contiene la evaluación del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Empresa Nacional de Puertos S.A. – ENAPU S.A.; y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma de creación del OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación del OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 02-2004-CD-OSITRAN se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias" y con Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN se modificó dicho Reglamento y se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN"

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 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 No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Página 1 de 3





Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece el procedimiento y los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante el OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Oficio N° 1175-2011 ENAPU S.A./GG de fecha 08 de agosto 2011, la Empresa Nacional de Puertos S.A – ENAPU S.A remitió al OSITRAN su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en virtud a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN;

Que, con Resolución de Gerencia de Supervisión N° 11-2011-GS/OSITRAN, de fecha 18 de agosto del 2011, se aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos de ENAPU, estableciéndose su publicación en el diario oficial "El Peruano", en la página Web del OSITRAN y de la Entidad prestadora, otorgando el plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación para que los Usuarios puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho proyecto de Reglamento de Reclamos;



Que, con fecha 18 de agosto del 2011 se publicó en el diario oficial "El Peruano" la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 011-2011-GS/OSITRAN, a fin de que los diversos Usuarios puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos de ENAPU, dentro de los quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación;

Que, mediante Oficio N° 4203-2011-GG-OSITRAN de fecha 03 octubre 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN remitió a ENAPU el Informe N° 2129-2011-GS-OSITRAN solicitándoles, subsanar las observaciones formuladas por el Regulador;



Que, mediante Oficio N° 1358-2011ENAPUSA/GG de fecha 20 de octubre del 2011, la Empresa Nacional de Puertos S.A. remitió su nuevo proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" debidamente subsanado/modificado, en los términos indicados en el mencionado Informe N° 2129-2011-GS-OSITRAN;



Que, mediante el Informe N° 2353-2011-GS-OSITRAN, de fecha 03 de noviembre del 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN, al amparo de las Disposiciones del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, revisó y evaluó el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por ENAPU S.A. recomendando su aprobación por lo que corresponde al Consejo Directivo del OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación de dicho Reglamento de Reclamos;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 2353-2011-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida por el literal c) del Artículo 53° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 403-2011-CD de fecha 26 de noviembre del 2011;

SE RESUELVE:



Artículo 1º.- Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Empresa Nacional de Puertos S.A – ENAPU S.A., el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Disponer la publicación de la presente resolución y del correspondiente "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Empresa Nacional de Puertos S.A – ENAPU S.A.



Artículo 3º.- Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2353-2011-GS-OSITRAN a la Empresa Nacional de Puertos S.A.

Artículo 4º.- Encargar a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución.



Artículo 5º.- Difundir la presente Resolución en la página Web del OSITRAN y disponer que la Empresa Nacional de Puertos S.A – ENAPU S.A., difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página Web.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.



JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. SaL. PD N° 26535-11



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Página 3 de 3



AÑO DEL
CENTENARIO DE
MACHU PICCHU
PARA EL MUNDO

El Peruano
DIARIO OFICIAL

FUNDADO
EN 1825 POR
EL LIBERTADOR
SIMÓN BOLÍVAR

viernes 9 de diciembre de 2011



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

**“REGLAMENTO DE ATENCIÓN
Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE
USUARIOS DE LA
EMPRESA NACIONAL DE
PUERTOS - ENAPU S.A.”**

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 061-2011-CD-OSITRAN

NORMAS LEGALES

SEPARATA ESPECIAL

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 061-2011-CD-OSITRAN**

Lima, 30 de noviembre de 2011

EMPRESA CONCESIONARIA : Empresa Nacional de Puertos S.A. - ENAPU S.A.

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por ENAPU S.A.

VISTOS:

La Nota N° 1016-2011-GS-OSITRAN de fecha 03 de noviembre del 2011, así como el Informe N° 2353-2011-GS-OSITRAN, el cual contiene la evaluación del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Empresa Nacional de Puertos S.A. - ENAPU S.A.; y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5° de la Ley N° 26917, norma de creación del OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53° inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley N° 26917, Ley de creación del OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 02-2004-CD-OSITRAN se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias" y con Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN se modificó dicho Reglamento y se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN"

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 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 No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12° y 41° y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece el procedimiento y los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante el OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Oficio N° 1175-2011 ENAPU S.A./GG de fecha 08 de agosto 2011, la Empresa Nacional de Puertos S.A. - ENAPU S.A. remitió al OSITRAN su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en virtud a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN;

Que, con Resolución de Gerencia de Supervisión N° 11-2011-GS/OSITRAN, de fecha 18 de agosto del 2011, se aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos de ENAPU, estableciéndose su publicación en el diario oficial "El Peruano", en la página Web del OSITRAN y de la Entidad prestadora, otorgando el plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación para que los Usuarios puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho proyecto de Reglamento de Reclamos;

Que, con fecha 18 de agosto del 2011 se publicó en el diario oficial "El Peruano" la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 011-2011-GS/OSITRAN, a fin de que los diversos Usuarios puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos de ENAPU, dentro de los quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación;

Que, mediante Oficio N° 4203-2011-GG-OSITRAN de fecha 03 octubre 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN remitió a ENAPU el Informe N° 2129-2011-GS-OSITRAN solicitándoles, subsanar las observaciones formuladas por el Regulador;

Que, mediante Oficio N° 1358-2011ENAPUSA/GG de fecha 20 de octubre del 2011, la Empresa Nacional de Puertos S.A. remitió su nuevo proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" debidamente subsanado/modificado, en los términos indicados en el mencionado Informe N° 2129-2011-GS-OSITRAN;

Que, mediante el Informe N° 2353-2011-GS-OSITRAN, de fecha 03 de noviembre del 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN, al amparo de las Disposiciones del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, revisó y evaluó el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por ENAPU S.A. recomendando su aprobación por lo que corresponde al Consejo Directivo del OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación de dicho Reglamento de Reclamos;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 2353-2011-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida por el literal c) del Artículo 53° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 403-2011-CD de fecha 26 de noviembre del 2011;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Empresa Nacional de Puertos S.A. - ENAPU S.A., el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente resolución y del correspondiente "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Empresa Nacional de Puertos S.A. - ENAPU S.A.

Artículo 3°.- Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2353-2011-GS-OSITRAN a la Empresa Nacional de Puertos S.A.

Artículo 4°.- Encargar a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución.

Artículo 5°.- Difundir la presente Resolución en la página Web del OSITRAN y disponer que la Empresa Nacional de Puertos S.A. - ENAPU S.A., difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página Web.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

**REGLAMENTO DE ATENCION Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LA
EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A.
ENAPU S.A.****CAPITULO I****Artículo 1°.- Objetivo**

Establecer los lineamientos y procedimientos a través de los cuales la Empresa Nacional de Puertos - ENAPU S.A., ejercerá la función de atender y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios.

Artículo 2°.- Alcance

El presente Reglamento deberá ser aplicado de forma obligatoria a los procedimientos de reclamos interpuestos por los USUARIOS ante ENAPU S.A., en las materias que son de su exclusiva competencia, conforme a lo establecido en los literales a) y b) el numeral 1 del Artículo 2° del Reglamento de OSITRAN.

Es de aplicación de todos los Terminales Portuarios administrados por la Empresa Nacional de Puertos S.A.

Artículo 3°.- Base Normativa

- Decreto Legislativo N° 098, Ley que aprueba la Empresa Nacional de Puertos ENAPU - PERÚ.
- Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional
- Decreto Legislativo N° 1022, que modificó la Ley del Sistema Portuario Nacional.
- Decreto Supremo N° 003-2004-MTC, Reglamento de la Ley del Sistema Portuario y sus modificatorias.
- Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN que aprueba el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Código Civil y demás dispositivos legales vigentes.
- Ley N° 26917 Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM Aprueban 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° 044-2006-PCM Aprueban el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.

Artículo 4°.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

Tribunal: El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

Controversia: Es el desacuerdo o conflicto de intereses suscitado en asuntos de interés público y en donde la autoridad ejerce el rol de instruir y resolver la causa. Incluyéndose aquella que se susciten en relación a los usuarios intermedios, respectó a los contratos o mandato de accesos.

Reclamo: Solicitud presentada por el usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular relacionado con los servicios que presta ENAPU S.A., daños o pérdida provocada por la entidad prestadora, aplicación del reglamento marco de acceso, información en los paneles referida a las tarifas de servicios y aspectos relacionados con la infraestructura portuaria.

Reconsideración: Solicitud presentada por el usuario para la revisión de la Resolución de Gerencia que declaró improcedente el reclamo.

Entidad Prestadora: Empresa Nacional de Puertos - ENAPU S.A.

Usuario: Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:

• **Usuario final:** Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o usuario intermedio. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga, así como a los armadores que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.

• **Usuario intermedio:** Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de uso público para brindar servicios vinculados a esta actividad.

Mesa de Partes: Unidad de Control Documentario donde los usuarios pueden presentar sus reclamos.

Infraestructura: Infraestructura Portuaria del Terminal a cargo de la Empresa Nacional de Puertos S.A.

Artículo 5°.- Principios

- a) **Principio de Buena Fe:** Los actos dentro del procedimiento del Reclamo se efectuarán guiados por el respeto mutuo y la buena fe.
- b) **Principio de Celeridad:** Los reclamos de los usuarios deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos, caso contrario se aplicará el silencio administrativo positivo dándole la razón al reclamante.
- c) **Principio de Simplicidad:** Los procedimientos para atender los reclamos deben ser con las formalidades mínimas que aseguren la protección a los derechos del usuario.
- d) **Principio de Transparencia:** Los reclamos deben ser atendidos y solucionados garantizando el acceso de los usuarios a la información de sus expedientes en cualquier etapa del reclamo.
- e) **Principio de Responsabilidad:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de los reclamos son responsables de los actos que ejecutan.
- f) **Principio de la Presunción de Veracidad:** Se presume que en la interposición de los reclamos los usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición sin perjuicio de las verificaciones posteriores.
- g) **Principio de Subsanación:** Los errores u omisiones de carácter no sustancial sino formal, siempre que no afecte el debido procedimiento, que fueron advertidos por ENAPU S.A., serán encausados de oficio.
- h) **Principio de 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

- i) **Principio de Igualdad de Trato y no Discriminación:** Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias OSITRAN, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, orientación sexual o nivel educativo.
- j) **Principio de Primacía de la Realidad:** En la aplicación de este reglamento, la autoridad administrativa determina 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 subyacentes a los actos jurídicos que las expresan.
- k) **Principio 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.

Artículo 6°.- Materia de Reclamos

Los reclamos de los usuarios que pueden formular estarán referidos a las siguientes materias:

- a. Facturación y el cobro de los servicios que brinda ENAPU S.A.
- b. Calidad y oportuna prestación de los servicios por uso de la infraestructura.
- c. Daños o pérdidas en perjuicios de los mismos, provocados por la entidad prestadora.
- d. Derivados de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso.
- e. Por la información que brinda la entidad prestadora en los paneles o carteles, relacionados con las Tarifas de los servicios.
- f. Relacionados con la infraestructura de transporte de uso público.

Artículo 7°.- Computo de Plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, el plazo expresado en días se entenderá como días hábiles computados de acuerdo al artículo 133° y 134° de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.

De conformidad con el artículo 24.1 de la Ley N° 27444, la Empresa Nacional de Puertos S.A. tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para efectuar la notificación de sus resoluciones, el cual se computará a partir del vencimiento del plazo para su expedición.

El cargo donde conste la fecha en que fue notificada la resolución deberá ser anexado al expediente, el mismo deberá contener:

- a. El número de la resolución notificada.
- b. Domicilio y fecha de entrega de cargo.
- c. Nombre del receptor de la notificación.
- d. Número de documentos de identidad del receptor y su firma.

Artículo 8° Dependencias Responsables

Las dependencias de la Entidad Prestadora que resolverán los Reclamos y Recurso de Reconsideración son las Gerencias o Administración de los Terminales Portuarios.

CAPITULO II

Procedimiento Aplicable a la Solución de Reclamos

Artículo 9°.- Recepción de Reclamos

Los usuarios deberán presentar en la Mesa de Partes de cada Terminal dentro del horario de atención que ENAPU S.A. señale; los recursos de reclamos deberán ser obligatoriamente recibidos y el trámite de los reclamos es gratuito en todas las etapas del procedimiento.

Adicionalmente, los Usuarios podrán interponer sus reclamos por medio de la línea telefónica de atención al cliente por correo electrónico a través de la dirección electrónica (reclamos@enapu.com.pe) o a través de la página Web de ENAPU S.A. (www.enapu.com.pe).

Asimismo, ENAPU S.A. recibirá y tramitará los reclamos presentados por los Usuarios ante el OSITRAN, en tanto sean derivados por el citado Organismo regulador. El plazo comenzará a computarse desde el día en que se recibe el reclamo por parte del OSITRAN.

Artículo 10° Competencia

ENAPU S.A. es la encargada de resolver los reclamos en primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de reclamos de Usuarios, conforme lo establece el Artículo 7° del Reglamento de OSITRAN. El Tribunal de Solución de Controversias es la encargada de resolver los reclamos en segunda y última instancia administrativa.

Artículo 11°.- Requisitos

El reclamo que formule el usuario, debe dirigirse a las Gerencias o Administraciones de los Terminales Portuarios cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a. Nombre completo y domicilio del reclamante; número del documento de identidad, domicilio procesal y domicilio para hacer las notificaciones.
- b. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere
- c. La identificación, descripción y precisión del reclamo;
- d. Firma o huella digital del reclamante o de su representante legal;
- e. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante (es facultativo del reclamante)
- f. Fundamentos de hecho y de derecho por parte del usuario que sustenten el respectivo reclamo
- g. Copia simple del documento que acredite su representación;
- h. Medios probatorios que el usuario considere pertinente para sustentar su reclamo;
- i. Si el reclamo interpuesto afecta una parte del monto facturado, el usuario debe pagar previamente el monto impugnado según liquidación efectuada por la entidad prestadora.

Artículo 12°.- Obligatoriedad de Recepción de Reclamos
Los recursos de reclamos serán presentados en la Mesa de Partes de cada Terminal Portuario, dentro del horario previsto por la Entidad Prestadora, cumpliendo con los requisitos establecidos en el artículo N° 10.

Artículo 13°.- Verificación de Requisitos y admisibilidad del Reclamo
Dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo, el "Área de Reclamos" deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el artículo 10° del Reglamento.
Si el usuario omitiera alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de notificado este hecho, para que subsane la omisión.
Transcurrido el plazo sin que la omisión sea subsanada, la Entidad Prestadora expedirá resolución declarando inadmisibile el reclamo y ordenando su archivo.
En el caso que el reclamo sea presentado a una dependencia o funcionario del órgano encargado pero donde físicamente no se ubique el órgano de resolución competente, dicha instancia o nivel lo recibirá y remitirá al órgano competente informando al interesado sobre tal circunstancia, al momento de recibirlos.

Artículo 14°.- Difusión
La Empresa Nacional de Puertos proporcionará a los usuarios el Reglamento de Reclamos y un Flujograma del procedimiento a través de la página Web de ENAPU S.A. (www.enapu.com.pe) y en la mesa de partes de cada Terminal Portuario mediante carteles o afiches.

Artículo 15°.- Plazo para presentación de reclamos
El plazo máximo para interponer el recurso de reclamación es de sesenta (60) días hábiles, contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos, y a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la factura o de su cancelación.

Artículo 16°.- Declaración de Improcedencia del Reclamo
Se declarará improcedente el reclamo en los siguientes casos:

- Quando el denunciante carezca de interés legítimo;
- Quando no exista relación entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma; y,
- Quando la petición sea jurídica o físicamente imposible.

Artículo 17°.- Plazo máximo de Resolución del Reclamo
Los reclamos deberán resolverse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de presentación o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados en la interposición del reclamo, a que se refiere el Artículo 12°. En los casos considerados particularmente complejos podrá extenderse hasta 30 días hábiles.
ENAPU S.A. resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal.
En caso que la entidad prestadora, omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución ante las instancias correspondiente.

Artículo 18°.- Recurso de Reconsideración
Contra la Resolución emitida por ENAPU S.A. procederá la interposición del recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución, el mismo que se interpondrá ante la dependencia que resolvió el reclamo, y deberá sustentarse en nuevas pruebas.
Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 19°.- Plazo para resolver el Recurso de Reconsideración
El plazo para resolver el recurso de reconsideración es de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su presentación.
En caso que se omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia el recurrente podrá apelar ante el Tribunal de OSITRAN.

Artículo 20°.- Recurso de Apelación
Procede la interposición del recurso de apelación contra la resolución emitida por ENAPU S.A. o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo.
El recurso de apelación deberá interponerse ante ENAPU S.A. dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución. Este plazo no es aplicable en el caso del ejercicio del recurso de apelación ante el silencio administrativo negativo, el cual es prerrogativa del usuario.
Podrá interponer 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.

Artículo 21°.- Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación
Es plazo para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución materia de impugnación o de aplicado el silencio administrativo.
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el Expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y en un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.
El Tribunal de Solución de Controversias, declara su admisibilidad y revisa el recurso de apelación, en segunda última instancia administrativa, los actos impugnables emitidos por ENAPU S.A.

Artículo 22°.- Elevación del Expediente de Apelación
ENAPU S.A. elevará el Recurso de Apelación, debidamente foliado al Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN, en un plazo no mayor de quince (15) días, además, deberá adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas serán sancionadas de acuerdo al Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN - RIS.

Artículo 23°.- Facilidades de Acceso a la Información

Los usuarios reclamantes tienen derecho a conocer en cualquier momento del proceso, el estado de la tramitación de su reclamo, solicitando información dentro del horario de atención al público, sin pago alguno por tal concepto.

Artículo 24°.- Plazo máximo para el cumplimiento de Resoluciones

El plazo máximo para dar cumplimiento a lo dispuesto en las Resoluciones no podrá ser mayor de tres (03) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su notificación y extraordinariamente, no deberá ser superior a 15 días si hay necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al usuario.

Artículo 25°.- Registro de reclamos

ENAPU S.A. deberá llevar un registro de Reclamos en cada Terminal, donde se numerarán de manera correlativa los reclamos, y se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del usuario que reclama, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo.

Dicho registro deberá ser puesto en conocimiento del OSITRAN cuando éste se lo requiera, el incumplimiento de estas obligaciones será sancionada por el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

Artículo 26°.- Conservación del expediente

Los expedientes de reclamos deberán conservarse por un período no menor de cuatro (04) años contados a partir del primero de enero del año siguiente que concluyó el procedimiento.

En caso que el OSITRAN solicite la remisión de expedientes de reclamos, se deberán remitir en un plazo de tres (03) días hábiles.

Artículo 27°.- Tratamiento de otros reclamos

Los casos no contemplados en el artículo 6° del presente Reglamento, el usuario podrá alternativamente acudir a otro medio de solución de controversias u optar por sujetarse al procedimiento de reclamo establecido en el presente Reglamento.

En el caso que el usuario opte por sujetarse a la última opción, deberá cumplir los plazos y demás requisitos establecidos en el mismo.

El usuario deberá tener en consideración que la presentación del reclamo, no interrumpe ni suspende los plazos prescriptorios correspondientes.

Artículo 28°.- Aplicación de la resolución de segunda y última instancia

La Empresa Nacional de Puertos S.A. deberá cumplir lo ordenado en la Resolución de OSITRAN, dentro del plazo de 7 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación, salvo en los casos que el Tribunal determine fecha de ejecución.

El incumplimiento de esta obligación será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

Artículo 29°.- Conciliación

En cualquier estado del procedimiento de reclamo, ENAPU S.A. 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 la sesión inmediata, a fin de verificar si está arreglado a derecho y versa sobre derechos disponibles.

Artículo 30°.- Audiencia de Informe Oral

En el caso del procedimiento de reclamo, la audiencia podrá ser solicitada por el administrado en el escrito de reclamo y la decisión de concederla o no es inapelable.

La citación a la audiencia oral deberá ser notificada a todas las partes intervinientes con una antelación no menor a tres (3) días hábiles de su realización.

A menos que el órgano resolutorio determine algo diferente, se conferirá a cada parte un máximo de veinte (20) minutos a cada una con derecho a dúplica y réplica por diez (10) minutos cada una. Los miembros del órgano resolutorio podrán realizar las preguntas que consideren pertinentes a las partes con el fin de esclarecer los hechos o las pretensiones propuestas.

La audiencia se celebrará con la parte o partes que estuvieren presentes a la hora señalada en la notificación. La audiencia será pública y podrá ser grabada.

Artículo 31°.- Aclaración y Rectificación de Resoluciones

Antes de quedar firmes, se podrá solicitar la aclaración de una Resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido. También en cualquier momento del trámite cuando se aprecie un error material o aritmético se podrá solicitar la rectificación.

La aclaración o rectificación podrá ser declarada de oficio o a solicitud de parte y no suspenderá el trámite o la ejecución de la Resolución

Artículo 32°.- Normatividad supletoria

En los casos no previstos en el presente Reglamento, se aplicará supletoriamente las disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, y la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS

