



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, 19 de julio de 2011

Nº 027-2011-CD-OSITRAN

EMPRESA CONCESIONARIA : Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (ANDINOS)

MATERIA : Aprobación de la modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios

### VISTOS:

El Informe Nº 012-GS-GAL-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 11 de julio de 2011, conteniendo la evaluación del Proyecto de Modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de la empresa concesionaria ANDINOS, así como el proyecto de Resolución correspondiente, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma de creación de 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, el Artículo 32º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, establece que corresponde a 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 de OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación de OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 002-2004-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, entre otros, se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";

Que, con Resolución de Consejo Directivo Nº 012-2011-CD-OSITRAN, de fecha 05 de abril de 2011, se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.;



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Que, mediante Carta N°403-2011-AAP, con fecha de recepción 08 de junio de 2011, el Concesionario remitió el Proyecto de Modificación de su Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, con Oficio N° 2361-2011-GS-OSITRAN, de fecha 10 de junio de 2011, se notificó al Concesionario, que OSITRAN publicó en su página web el Proyecto de Modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por ANDINOS, para que los interesados puedan remitir sus comentarios en un plazo máximo de diez (10) días, cumpliendo así con lo establecido en el Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, vencido el plazo para la remisión de comentarios, no se recibió ningún comentario por parte de personas y/o instituciones interesadas;

Que, el artículo 35° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, dispone que una vez recibido el proyecto de Modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora se seguirá el mismo procedimiento que se establece en el artículo 34°;

Que, el artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, establece que OSITRAN cuenta con treinta (30) días, a partir del día siguiente de la presentación del Proyecto de Modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios, para su aprobación;

Que, mediante Informe N° 012-11-GS-GAL-OSITRAN, de fecha 11 de julio de 2011, las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluaron que el Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de ANDINOS se encuentra conforme a lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN; por lo que corresponde que el Consejo Directivo de OSITRAN apruebe, con las observaciones que se formulan en el referido Informe, el Proyecto del Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria ANDINOS;

**POR LO EXPUESTO**, en base a la evaluación contenida en el Informe N° 012-11-GS-GAL-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN; así como lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;



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





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° 393-2011-CD, que se inició el 16 de julio de 2011 y, culminó el 18 de julio de 2011;

**SE RESUELVE:**

**Artículo.1.** Aprobar la modificación del "Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.", con las observaciones que se formulan en el Informe No. 012-11-GS-GAL-OSITRAN, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo.2.** Disponer que la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., difunda la modificación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos en su página web, luego de subsanar las observaciones contenidas en el Informe No. 012-11-GS-GAL-OSITRAN, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente Resolución.

La Modificación del Reglamento aprobada entrará en vigencia al día siguiente de la publicación en su página web; para dicho efecto, la empresa concesionaria deberá dejar constancia en su página web, la fecha en que el referido Reglamento haya sido publicado en la misma.

**Artículo.3.** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 012-11-GS-GAL-OSITRAN a la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos S.A.

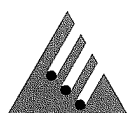
**Artículo.4.** Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN del Reglamento aprobado, luego que la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos S.A. haya realizado las subsanaciones correspondientes.

**Artículo.5.** Publicar la presente Resolución en la página web de OSITRAN.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

**JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE**  
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD N° 15738-11

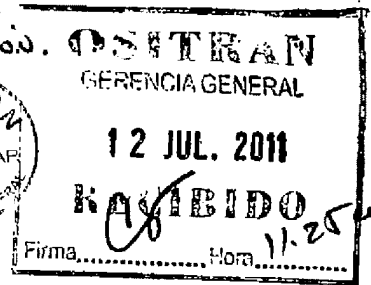


**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



CON LA CONFORMIDAD DE ESTE DESMUCHA, PASE  
A SECCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO, PARA APROBACIÓN.  
14.07.11

**INFORME N° 012-11-GS-GAL-OSITRAN**



A : Carlos Aguilar Meza  
Gerente General

De : Luigi D'Alfonso Crovetto  
Gerente de Supervisión

Roberto Vélez Salinas  
Gerente de Asesoría Legal

Asunto : Proyecto de Modificación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

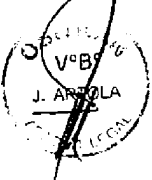
Fecha : 11 de julio de 2011

**I. OBJETIVO**

1. Evaluar y emitir opinión respecto del Proyecto de Modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., empresa concesionaria de la Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de la República del Perú.

**II. ANTECEDENTES**

2. Con fecha 05 de enero de 2011, se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el Concedente) y la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos S.A. (en adelante el Concesionario o ANDINOS), el Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de la República del Perú (en adelante, el Contrato de Concesión).
3. Con fecha 06 de enero de 2011, el Concesionario tomó posesión de los Aeropuertos de la República del Perú, lo cual dio inicio a la Explotación.
4. Con fecha 22 de febrero de 2011, mediante la Carta N° 055-2011-AAP, el Concesionario remitió a OSITRAN el Proyecto del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios.
5. Mediante Informe N° 006-11-GS-GAL-OSITRAN, de fecha 31 de marzo de 2011, se recomendó la aprobación del Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con la incorporación de las observaciones formuladas por OSITRAN.
6. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 012-2011-CD-OSITRAN, de fecha 05 de abril de 2011, se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
7. Mediante Carta N° 403-2011-AAP de fecha de recepción 08 de junio de 2011, el Concesionario remitió el proyecto de modificación de su Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios.



8. Mediante Oficio N° 2361-2011-GS-OSITRAN de fecha 10 de junio de 2011, se notificó al Concesionario, que OSITRAN publicó en su página web el Proyecto de Modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por ANDINOS para que los interesados puedan remitir sus comentarios, en un plazo máximo de diez (10) días, cumpliendo así con lo establecido en el Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
9. Luego de vencido el plazo de diez (10) días de haberse difundido en la página web de OSITRAN el referido proyecto de Reglamento, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN<sup>1</sup> no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas, por lo que corresponde continuar con el trámite, para la aprobación de las modificaciones al Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios, planteados por ANDINOS.

### III. MARCO LEGAL

10. El Artículo 35° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento)<sup>2</sup>, establece el procedimiento que deberá seguir la entidad prestadora para la aprobación de la modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios:

(...)

**"Artículo 35°.- Aprobación de la modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora"**

*Recibido el proyecto de Modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora se seguirá el mismo procedimiento a que se refiere el artículo anterior"*

(...)

11. Al respecto, en el artículo 34° del antes citado Reglamento, se indica el procedimiento de aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Entidad Prestadora.

(...)

**"Artículo 34°.- Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora."**

*Recibido el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, OSITRAN procederá a su publicación en la página web dentro del término de tres (3) días de recibido a efectos que los interesados remitan sus comentarios dentro del plazo máximo de diez (10) días. OSITRAN cuenta con treinta (30) días que se computan a partir del día siguiente de la presentación del referido proyecto para su aprobación.*

<sup>1</sup> Encargada de "supervisar los medios de difusión de la entidad; la administración de la página Web y el portal de transparencia de OSITRAN."

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N 002-2004-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 23 de enero de 2004, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N 076-2006-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 22 de diciembre de 2006.



Vencido dicho plazo sin que exista pronunciamiento por parte de OSITRAN, se entenderá como aprobado.

En el caso que OSITRAN observe el proyecto de Reglamento, la Entidad Prestadora deberá subsanar las observaciones formuladas en el plazo que señale OSITRAN, el mismo que no podrá ser menor de cinco (5) días. OSITRAN podrá aprobar el proyecto con observaciones, en cuyo caso la Entidad Prestadora estará obligada a incorporarlas en su Reglamento."

(...)

(El Subrayado es nuestro)

12. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN<sup>3</sup>, establece como una de las Funciones Generales del Consejo Directivo de OSITRAN, la aprobación u observación del Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora, así como sus modificaciones:

"Funciones Generales:

(...)

- 8 Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora respectivamente, así como sus modificaciones

(...)"

#### IV. ANÁLISIS

13. Según lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, el presente informe evaluará lo siguiente:

- A. Oportunidad del cumplimiento de los plazos referentes al procedimiento de aprobación del Proyecto de Modificación del Reglamento remitido por el Concesionario ANDINOS.
- B. Evaluación del Proyecto de Modificación del Reglamento presentado por el Concesionario ANDINOS.

A. Oportunidad del cumplimiento de los plazos para la presentación de la Información remitida por el Concesionario

14. Mediante Carta N°403-2011-AAP de fecha 17 de junio de 2011, el Concesionario remitió el proyecto de Modificación de su Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios.

<sup>3</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN, del 10 de enero de 2007, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009.



15. Mediante Oficio N° 2361-2011-GS-OSITRAN de fecha 10 de junio de 2011, se notificó al Concesionario, que OSITRAN publicó en su página web el Proyecto de Modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por ANDINOS para que los interesados puedan remitir sus comentarios en un plazo máximo de diez (10) días.
16. El 24 de junio de 2011 venció el plazo de los diez (10) días de haberse difundido en la página web de OSITRAN el referido proyecto de Reglamento. Al respecto, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN<sup>4</sup> no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.
17. OSITRAN cuenta con treinta (30) días que se computan a partir del día siguiente de la presentación del referido proyecto para su aprobación, cuyo plazo vence el 21 de julio de 2011.

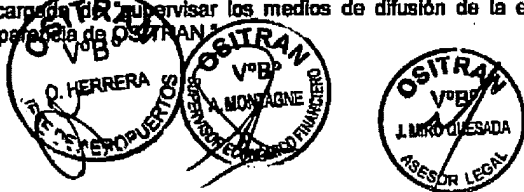
**B. Evaluación del Proyecto de Modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por ANDINOS.**

18. La empresa Concesionaria ANDINOS, plantea modificar el Artículo 27° referido a Notificaciones, de acuerdo al siguiente detalle:

Texto Vigente	Texto Propuesto (El subrayado es agregado)
<p>La entidad Prestadora establecerá un sistema de notificaciones de las cartas de respuesta que expida a través de un servicio de mensajería apropiado que verifique su entrega. Sólo en los casos en que el reclamante haya fijado domicilio en el extranjero, será admisible la notificación por correo postal o certificado.</p> <p>Las cartas de respuesta deben ser notificadas en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) días contados desde la fecha de expedición. Dicha notificación se efectuará a la misma dirección que el Usuario hubiere señalado expresamente en el escrito de su reclamo o aquel nuevo domicilio cuya variación haya sido debidamente comunicada a la Entidad Prestadora.</p> <p>En los casos de recepción deberán consignar los siguientes datos:</p> <p>a) El número de carta de respuesta notificada;</p> <p>b) El domicilio en el que la carta de</p>	<p>La entidad Prestadora establecerá un sistema de notificaciones de las cartas de respuesta <u>o resoluciones</u> que expida a través de un servicio de mensajería apropiado que verifique su entrega. <u>Las notificaciones podrán ser realizadas mediante una carta o correo electrónico</u></p> <p>En los casos en que el reclamante haya fijado domicilio en el extranjero, será admisible la notificación por correo electrónico</p> <p>Las cartas de respuesta deben ser notificadas en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) días contados desde la fecha de expedición:</p> <p>a) A la dirección que el reclamante hubiere señalado expresamente en el escrito de sus reclamo o aquel nuevo domicilio cuya variación haya sido debidamente comunicada a la Entidad Prestadora; o</p> <p>b) <u>A la cuenta de correo electrónico consignado en el reclamo</u></p>



<sup>4</sup> Encargado de supervisar los medios de difusión de la entidad: la administración de la página Web y el portal de transparencia de OSITRAN



respuesta fue notificada.  
 c) La fecha de entrega.  
 d) El nombre, numero de documento de identidad y firma de la persona que recibe la notificación

En los casos en que una persona distinta al reclamante recibe la carta de respuesta, el servicio de mensajería consignará la relación que esta persona tiene con el Usuario.

En el caso de que el servicio de mensajería no encontrase a ninguna persona en el domicilio señalado por el Usuario, regresará el día útil siguiente. Si en dicha fecha volviere a suceder lo mismo, el servicio de mensajería dejara la notificación bajo la puerta, y consignara tal hecho en el cargo de notificación, indicando también las características del domicilio.

Cuando, por solicitud expresa del Usuario, la carta de respuesta sea enviada a través de correo electrónico o facsímil, se deberá adjuntar un (01) copia del correo electrónico o de la constancia de envió de facsímil a la notificación escrita.

En los casos de notificación al domicilio del reclamante, los cargos de recepción deberán consignar los siguientes datos:

- a) El número de carta de respuesta notificada;
- b) El domicilio en el que la carta de respuesta fue notificada.
- c) La fecha de entrega.
- d) El nombre, numero de documento de identidad y firma de la persona que recibe la notificación

En los casos en que una persona distinta al reclamante recibe la carta de respuesta, el servicio de mensajería consignará la relación que esta persona tiene con el Usuario.

En el caso de que el servicio de mensajería no encontrase a ninguna persona en el domicilio señalado por el Reclamante, regresará el día útil siguiente. Si en dicha fecha volviere a suceder lo mismo, el servicio de mensajería dejara la notificación bajo la puerta, y consignara tal hecho en el cargo de notificación.

En aquellos casos en los que el domicilio consignado en el reclamo no exista o no fuese posible para el servicio de mensajería encontrarlo, se dejará constancia de esta situación en el cargo de recepción, teniéndose por cumplida la obligación por parte de la Entidad Prestadora.

Cuando, por solicitud expresa del Reclamante, éste requiera a la Entidad Prestadora, de manera adicional a la notificación mediante correo electrónico que ya se hubiese realizado, el envió mediante carta de la resolución que resolvió el reclamo interpuesto, se deberá adjuntar un (01) copia del correo electrónico remitido.



19.

A continuación se detallarán algunas observaciones advertidas en la propuesta de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios del Concesionario ANDINOS:

- El artículo 27º de la propuesta de Modificación establece lo siguiente, respecto de la forma en que se practicarán las Notificaciones:





"... En los casos en que el reclamante haya fijado domicilio en el extranjero, será admisible la notificación por correo electrónico..."

"...Las cartas de respuesta deben ser notificadas en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) días contados desde la fecha de expedición:

b) A la cuenta de correo electrónico consignado en el reclamo..."

**Comentario:** En relación al texto propuesto, el mismo que se encuentra acorde a lo dispuesto en la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, donde se regula la posibilidad de indicar como domicilio, para efectos de recibir las notificaciones, habilitando para ello el empleo de un correo electrónico.

Sin perjuicio de ello, el texto deberá ser preciso en el sentido que la autorización expresa del reclamante, para que se le notifique a un medio alternativo, como es el correo electrónico, implica que, para fines administrativos, dicho correo electrónico es considerado como su domicilio.

- En el referido artículo 27º de la propuesta de Modificación, también se establece lo siguiente:

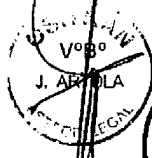
"... En aquellos casos en los que el domicilio consignado en el reclamo no exista o no fuese posible para el servicio de mensajería encontrarlo, se dejará constancia de esta situación en el cargo de recepción, teniéndose por cumplida la obligación por parte de la Entidad Prestadora."

**Comentario:** En relación al texto propuesto, el mismo no se encuentra acorde a lo dispuesto en el artículo 21.2 de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, donde se regula la posibilidad que ante la inexistencia del domicilio se deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del administrado; y, de verificarse que la notificación no puede realizarse en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad por presentarse alguna de las circunstancias descritas en el numeral 23.1.2 del artículo 23 de la citada Ley, se deberá proceder a la notificación mediante publicación.

Por tanto, el texto propuesto no se encuentra en concordancia con lo establecido en la Ley No. 27444, por lo que deberá ajustarse su redacción a las disposiciones contenidas en el numeral 21.2 del artículo 21 de dicha Ley.

### **C. Nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN – Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-OSITRAN**

20. Mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de junio de 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
21. La Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento establece que las Entidades Prestadoras deberán presentar, para aprobación de OSITRAN, el proyecto de adecuación de sus respectivos Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios a las disposiciones del nuevo Reglamento, dentro del plazo de 60 días desde su publicación.



22. Recordar a la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., la obligación contenida en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, a fin de que cumpla oportunamente con la adecuación de su Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios.

**V. CONCLUSIONES**

23. El proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de ANDINOS, debe ser corregido conforme a las observaciones que se formulan en el presente Informe.
24. La empresa concesionaria ANDINOS está obligada a incorporar las observaciones formuladas en el presente Informe, dentro del plazo de cinco (5) días, según lo previsto en el Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
25. Recordar a la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., para que cumpla oportunamente con la obligación contenida en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

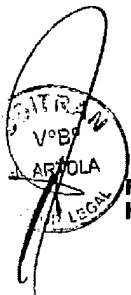
**VI. RECOMEDACIÓN**

26. Aprobar, con las observaciones que se formulan en el presente informe, el Proyecto de Modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., conforme a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
27. Se adjunta el proyecto de Resolución de Consejo Directivo.

Atentamente,

  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
Gerente de Supervisión

  
**ROBERTO VÉLEZ SALINAS**  
Gerente de Asesoría Legal



REG-SAL-GS  
H.R.: 12292

