



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, 25 de Octubre de 2011.

Nº 052-2011-CD-OSITRAN

EMPRESA CONCESIONARIA : Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (ANDINOS)
MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del
Reglamento de Atención y Solución de Reclamos

VISTOS:

El Informe Nº 2220-2011-GS-OSITRAN, que evalúa el Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., así como la propuesta de Resolución de aprobación.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, Ley 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, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de 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, el inciso c) del artículo 53º del citado Reglamento General, establece 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 de 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";





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo "Reglamento para la Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que, las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación, el proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación de la Resolución No. 019-2011-CD-OSITRAN, el día 11 de junio de 2011, en el diario oficial "El Peruano";

Que, el artículo 12 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del OSITRAN establece que las reglas que adopte la entidad prestadora, no podrán contradecir las disposiciones del Reglamento, las que se incorporarán automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la entidad prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor de los usuarios;

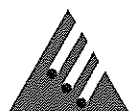
Que, mediante Carta N°657-2011-AAP recibida el 25 de agosto del 2011, el Concesionario alcanzó para su aprobación un proyecto de adecuación de su "Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.";

Que, mediante el Oficio N° 4232-2011-GS-OSITRAN de fecha 11 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 2140-2011-GS-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones a su Proyecto de adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante Carta N°1002-2011-AAP de fecha 13 de octubre de 2011, la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A remitió el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN de fecha 17 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria ANDINOS;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 2220-2011-GS-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;



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° 401-2011-CD de fecha 25 de octubre de 2011;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios Aeropuertos Andinos del Perú S.A.", en base al Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo.2. Autorizar la publicación de la presente Resolución y la adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.", en el diario oficial "El Peruano" y en la página Web de OSITRAN (www.ositran.gob.pe). El Reglamento entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

Artículo.3. Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, sea la encargada de velar por el cumplimiento de la publicación contenida en el artículo 2 de la presente Resolución.

Artículo.4. Disponer que la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos en su página web, desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

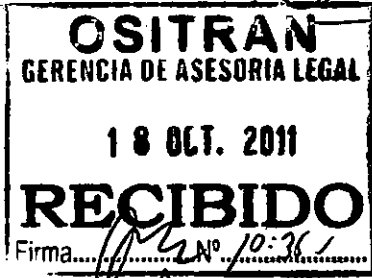
Artículo.5. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Artículo.6. 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.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD N° 23668 -11



GAL: Revisión y conformidad de Resolución de CD PROYECTOS: MUY URGENTE!



NOTA N° 978-2011-GS-OSITRAN



CARLOS AGUILAR MEZA
Gerente General

Asunto : Aprobación de los Proyectos de Adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú S.A., Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y Lima Airport Partners S.R.L

Referencia : a) Informe N° 2215-2011-GS-OSITRAN
b) Informe N° 2218-2011-GS-OSITRAN
c) Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 17 de octubre de 2011

Me dirijo a usted en relación a los documentos de la referencia a), b) y c), a través de los cuales se recomienda la aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las empresas concesionarias de Aeropuertos del Perú S.A. (ADP), Aeropuertos Andinos del Perú S.A.(ANDINOS) y Lima Airport Partners S.R.L.(LAP).

Al respecto, sírvase encontrar adjunto a la presente los Informes antes mencionados, para que el Consejo Directivo de OSITRAN aprueben, de considerarlo adecuado, los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de, ADP, ANDINOS y LAP, conforme lo establecido en 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

Atentamente,

[Signature]
LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
Gerente de Supervisión

Adj.:
a) Informe N° 2215-2011-GS-OSITRAN
b) Informe N° 2218-2011-GS-OSITRAN
c) Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN

DCampos/gsg
REG-SAL-GS-11-22910
HR: 22535/22637/22653



17 OCT

Calucub 17.40

INFORME N° 2220-2011-GS-OSITRAN

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

De : **ÓSCAR HERRERA BENAVIDES**
Jefe de Aeropuertos

DANILO CAMPOS FLORES
Supervisor Económico Financiero I

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

Fecha : 17 de octubre de 2011

I. OBJETIVO

1. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante Concesionario o ANDINOS) en cumplimiento de lo contemplado en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN.

II. ANTECEDENTES

2. El 05 de enero de 2011, se celebró el Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú¹ (en adelante, el Contrato) siendo éste suscrito por la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, ANDINOS o el CONCESIONARIO) y el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC).
3. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN del 13 de diciembre de 2006, se modificó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, y se cambió su denominación a "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN."
4. Mediante la Resolución N° 012-2011-CD-OSITRAN de fecha 05 de abril de 2011, el Consejo Directivo del OSITRAN aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.



¹ El Contrato de Concesión y sus Anexos se encuentran publicados en la página web de OSITRAN: <http://www.ositran.gob.pe>.

5. 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.
6. Mediante la Resolución N° 027-2011-CD-OSITRAN de fecha 19 de julio de 2011, el Consejo Directivo del OSITRAN aprobó la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
7. A través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN del 06 de junio de 2011, el Consejo Directivo aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento).
8. Mediante Carta N°657-2011-AAP, de fecha 10 de agosto de 2011, el Concesionario alcanzó para su aprobación un proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios".
9. El Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de agosto de 2011, concluye que dado el vacío existente para la difusión y aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Reclamos de las Empresas Prestadoras, se deben seguir los procedimientos señalados en los Artículos N° 47 y 48 del REMA (Reglamento Marco de Acceso) de OSITRAN.
10. Con fecha 31 de agosto de 2011, se aprobó la Resolución N° 034-2011-CD-OSITRAN, a través de la cual se rectifican el inciso 5) del Artículo N° 12 y el Artículo N° 41 del Reglamento. Asimismo, se modifican la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria y se incluye una Quinta en el Reglamento.
11. A través de la Resolución N° 014-2011-GS/OSITRAN de fecha 25 de agosto de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN autoriza la difusión del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en la página web del Regulador y el Concesionario, así como publicar dicha Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".
12. Luego de vencido el plazo de los 15 días de haberse difundido en la página web el referido proyecto de Reglamento, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN² no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.
13. Mediante el Oficio N° 4232-2011-GS-OSITRAN de fecha 11 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario las observaciones al proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.
14. Mediante la Carta N°1002-2011-AAP, de fecha de recepción 12 de octubre de 2011, ANDINOS remitió las subsanaciones a las observaciones realizadas por el Regulador.



² Encargada de "supervisar los medios de difusión de la entidad: la administración de la página Web y el portal de transparencia de OSITRAN."

III. MARCO LEGAL

15. Las Disposiciones Transitorias y Complementarias del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN, señala lo siguiente con respecto a la adecuación que deben realizar a sus Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos las Empresas Prestadoras, así como su aprobación por parte de las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal:

"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

PRIMERA

El presente reglamento entrará en vigencia en la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano y rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la misma.

(...)

CUARTA

Las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación, a la presente norma, de sus respectivos Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de sesenta (60) días contados a partir de la publicación de este Reglamento.

QUINTA

En coordinación con la Gerencia de Asesoría Legal, la Gerencia de Supervisión regulará:

- a) *El procedimiento de aprobación de los "Proyectos de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentados por las Entidades Prestadoras, a fin de asegurar la participación de los usuarios e interesados conforme a las disposiciones contenidas en el D.S. N° 001-2009-JUS.*
- b) *El procedimiento de aprobación de los proyectos de adecuación a la presente norma de los Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras."*

16. Asimismo, el Artículo 12° del Reglamento, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

"Artículo 12.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de la obligación que tiene de cumplir estrictamente con todas las disposiciones de la presente norma, toda Entidad Prestadora deberá contar con un Reglamento de Atención de Reclamos.

Las reglas que adopte la Entidad Prestadora no podrán contradecir las disposiciones de este reglamento, las que se incorporan automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la Entidad Prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor del usuario que las aquí previstas.

El Reglamento de cada Entidad Prestadora, deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. La dependencia responsable de atender los reclamos



2. Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento.
 3. El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.
 4. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.
 5. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que de manera ordinaria no podrá ser mayor de tres (3) días.
 6. Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición.
17. De otro lado, en el Artículo 37° del Reglamento, se indican las maneras y medios por los que se puede interponer un reclamo y los requisitos mínimos que debe contener éste para poder ser tramitado:

"Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo

- 1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora.

Asimismo, el OSITRAN podrá implementar a través de su página Web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva Entidad Prestadora la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento. Este plazo comenzará a computarse desde el día en que la Entidad Prestadora reciba el reclamo por parte del OSITRAN

- 2.- 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;

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



18. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN³, 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

19. Según lo estipulado en el Reglamento, el presente informe evaluará lo siguiente:

- A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario.
B. Evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por ANDINOS.

A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario

20. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-11-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de junio; con fecha 10 de agosto de 2011, mediante la Carta N°657-2011-AAP, el Concesionario presentó al Regulador el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, según la siguiente información:

Tabla N° 1. Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
N°657-2011-AAP	24/08/2011	Adaptación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de ANDINOS	09/09/2011

Fuente: Carta N°657-2011-AAP

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

21. Como se puede apreciar a partir de la información contenida en la Tabla N° 1, el Concesionario ha cumplido con presentar el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo de 60 (sesenta) días, contados desde la fecha de publicación del Reglamento en el Diario Oficial "El Peruano", la cual fue el 11/06/2011, según la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria.

³ 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.



22. De la misma manera, como se puede apreciar en la Tabla N° 2 que se muestra a continuación, ANDINOS cumplió con remitir el levantamiento de las observaciones dentro del plazo cinco (05) días hábiles señalado en el Oficio N° 4232-2011-GS-OSITRAN.

Tabla N° 2. Levantamiento de Observaciones del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para levantamiento de observaciones
Carta N°1002-2011-AAP	12/10/2011	Levantamiento de Observaciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	18/10/2011

Fuente: Carta N°1002-2011-AAP
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

B. Evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por ANDINOS

23. El Artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario. Sobre el particular, se ha verificado que el proyecto de adecuación del Reglamento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. contenga dicha información.
24. Al respecto, en la Tabla N° 3 se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte del Concesionario, a partir del contenido del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado.

Tabla 3. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo a lo establecido en los Artículos 12 y 37

Obligación	Verificación de Cumplimiento	Numeral del Proyecto de Reglamento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos. (Art. 12°)	Conforme	5°
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12°)	Conforme	16°
a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37°)	Conforme	15°
b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37°)	Conforme	16°
c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37°)	Conforme	16°
d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37°)	Conforme	16°



e) La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37°)	Conforme	16°
f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37°)	Conforme	16°
g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37°)	Conforme	16°
h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37°)	Conforme	16°
i) Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37°)	Conforme	16°
3) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos. (Art. 12°)	Conforme	13°
4) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días. (Art. 12°)	Conforme	21°
5) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de tres (3) días. (Art. 12°)	Conforme	19°
6) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12°)	Conforme	22° y 23°

Fuente: Carta N°857-2011-AAP y Carta N°1002-2011-AAP
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

25. Sobre el particular, se observa que ANDINOS levanto las observaciones referidas al Artículo 5° Y 19° al proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado.

26. Adicionalmente, se observó que el título del Reglamento del Concesionario se encuentra correctamente redactado conforme lo establecido en la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de OSITRAN, como se muestra a continuación:

**"Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios
Aeropuertos Andinos del Perú S.A."**

27. Por otro lado, se ha verificado que el Concesionario ha colocado en el numeral 1.4 del Artículo 1° de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, la definición referida a la Entidad Competente.

28. Asimismo; se ha verificado que el Concesionario ha añadido en el "Artículo 19°.- Plazo máximo para resolver los reclamos", lo estipulado en el Artículo 41° del Reglamento de OSITRAN, siendo el nuevo texto el siguiente:

"Artículo 19°.- Plazo máximo para la expedición de la resolución



Aeropuertos Andinos del Perú S.A. 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. En los demás casos, la Entidad Prestadora debe resolver los reclamos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

(...).

V. CONCLUSIÓN

29. De conformidad con la evaluación realizada al proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios, presentado por la empresa concesionaria ANDINOS, esta Gerencia es de la opinión de otorgar opinión favorable al documento remitido.

VI. RECOMENDACION

30. Poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe el Proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria ANDINOS.

Atentamente,


ÓSCAR HERRERA BENAVIDES
Jefe de Aeropuertos


DANILO CAMPOS FLORES
Supervisor Económico Financiero I

DCampos/igs
REG-SAL-GS-22906
H.R.: 22535



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de octubre de 2011

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

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos

VISTOS:

El Informe Nº 2220-2011-GS-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 17 de octubre de 2011, conteniendo la evaluación del Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., así como el proyecto de Resolución de aprobación del referido Reglamento.

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, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de 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 de 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 "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, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación de la Resolución No. 019-2011-CD-OSITRAN, el día 11 de junio de 2011, en el diario oficial "El Peruano";

Que, mediante Carta N°657-2011-AAP de fecha de recepción 25 de agosto del 2011, el Concesionario alcanzó para su aprobación un proyecto de adecuación de su "Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.";

Que, mediante el Oficio N° 4232-2011-GS-OSITRAN de fecha 11 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 2140-2011-GS-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones a su Proyecto de adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Que, con fecha 13 de octubre de 2011, mediante Carta N°1002-2011-AAP la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A remitió el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN, de fecha 17 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación, del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria ANDINOS;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 2220-2011-GS-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;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° XXX-2011-CD de fecha xx de octubre de 2011;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios Aeropuertos Andinos del Perú S.A.", en base al Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo.2. Autorizar la publicación de la presente Resolución y la adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos

del Perú S.A.", en el Diario Oficial "El Peruano" y en la página Web de OSITRAN (www.ositran.gob.pe).

Artículo.3. Disponer que la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos en su página web, desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano. El Reglamento aprobado entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

Artículo.4. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

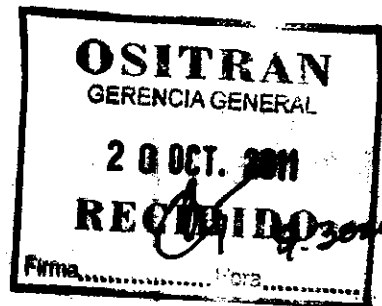
Artículo.5. Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN del Reglamento aprobado.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD:





NOTA N° 200-11-GA-OSITRAN

Para : CARLOS AGUILAR MEZA
Gerente General

Asunto : Revisión y Conformidad de la propuesta de Resolución de Consejo Directivo que aprueba la adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de AdP, LAP y AAP.

Referencia : Nota N° 978-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 19 de octubre de 2011

Me dirijo a usted a fin de remitirle los proyectos de Resolución de Consejo Directivo, debidamente visados, que aprueben la adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las empresas concesionarias Aeropuertos del Perú S.A. (AdP), Aeropuertos Andinos del Perú (ANDINOS) y Airport Partners (LAP).

Atentamente,

ROBERTO VELEZ SALINAS
Gerente de Asesoría Legal

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de octubre de 2011

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

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos

VISTOS:

El Informe Nº 2220-2011-GS-OSITRAN, que evalúa el Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., así como la propuesta de Resolución de aprobación.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, Ley 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, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de 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, el inciso c) del artículo 53º del citado Reglamento General, establece 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 de 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 para la Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";



Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que, las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación, el proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación de la Resolución No. 019-2011-CD-OSITRAN, el día 11 de junio de 2011, en el diario oficial "El Peruano";

Que, el artículo 12 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del OSITRAN establece que las reglas que adopte la entidad prestadora, no podrán contradecir las disposiciones del Reglamento, las que se incorporarán automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la entidad prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor de los usuarios;

Que, mediante Carta N°657-2011-AAP recibida el 25 de agosto del 2011, el Concesionario alcanzó para su aprobación un proyecto de adecuación de su "Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.";

Que, mediante el Oficio N° 4232-2011-GS-OSITRAN de fecha 11 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 2140-2011-GS-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones a su Proyecto de adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante Carta N°1002-2011-AAP de fecha 13 de octubre de 2011, la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A remitió el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN de fecha 17 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria ANDINOS;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 2220-2011-GS-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;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° XXX-2011-CD de fecha xx de octubre de 2011;

SE RESUELVE:



Artículo.1. Aprobar el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios Aeropuertos Andinos del Perú S.A.", en base al Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo.2. Autorizar la publicación de la presente Resolución y la adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.", en el diario oficial "El Peruano" y en la página Web de OSITRAN (www.ositran.gob.pe). El Reglamento entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

Artículo.3. Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, sea la encargada de velar por el cumplimiento de la publicación contenida en el artículo 2 de la presente Resolución.

Artículo.4. Disponer que la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos en su página web, desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

Artículo.5. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2220-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Artículo.6. 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.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD:

