



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, 02 de abril de 2012

Nº 016-2012-CD-OSITRAN

ENTIDAD PRESTADORA : CORPAC S.A.
MATERIA : Modificación del artículo 6º del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

VISTOS:

El Informe Nº 699-2012-GS-OSITRAN, de la Gerencia de Supervisión, remitido a la Gerencia General con fecha 16 de marzo de 2012, conteniendo la evaluación del proyecto de modificación del artículo 6º del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la entidad prestadora CORPAC S.A., así como el proyecto de Resolución correspondiente;

CONSIDERANDO:

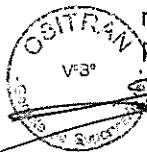
Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, Ley de creación de OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

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 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 y el citado Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN del 06 de junio de 2011, se aprobó el "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN";

Que, mediante Resolución de Gerencia de Supervisión Nº 035-2011-GS/OSITRAN de fecha 11 de noviembre de 2011, se aprobó la Directiva para el procedimiento de aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras;



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

Página 1 de 3





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Que mediante Resolución N° 065-2011-CD-OSITRAN de fecha 19 de diciembre de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., mismo que se adecuó al nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN antes mencionado;

Que mediante Oficio MTC/CORPAC S.A. GG-0114-2012/13, recibido con fecha 25 de enero de 2012, la entidad prestadora CORPAC S.A. alcanzó para aprobación el proyecto de modificación del artículo 6° de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que mediante Memorando N° 015-12-GAL-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Legal manifestó que la solicitud de modificación resulta procedente considerando que cumple con el artículo 12° Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN;

Que mediante la Resolución N° 003-2012-GS/OSITRAN de fecha de 07 de febrero de 2012, publicada el 10 de febrero de 2012, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN autorizó la difusión del proyecto de modificación del artículo 6° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. en la página web del Regulador y la Entidad Prestadora, así como la publicación de dicha Resolución en el Diario Oficial "El Peruano";

Que, luego de vencido el plazo de los 15 días de haberse difundido el referido proyecto de modificación del artículo 6° del citado Reglamento, el Jefe de Aeropuertos de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN no recibió comentarios u observaciones en relación al mismo;

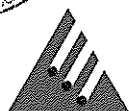
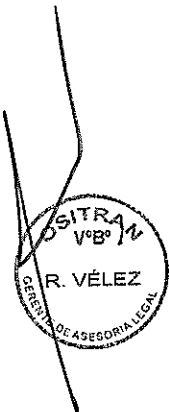
Que, mediante el Informe N° 699-2012-GS-OSITRAN, la Gerencia de Supervisión, opina favorablemente respecto a la modificación del artículo 6° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A., recomendando poner en consideración del Consejo Directivo de OSITRAN el referido proyecto para su aprobación;

POR LO EXPUESTO y en base a la evaluación contenida en el Informe N° 699-2012-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley N° 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley N° 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 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 N° 009-2009-CD-OSITRAN; así como lo dispuesto en el artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo mediante Sesión N° 411 que se inició el 28 de marzo del 2012 y, culminó el 30 de marzo del 2012;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la modificación del artículo 6° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A., aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 065-2011-CD-OSITRAN, en los términos siguientes:



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

"Artículo 6º.- Órganos resolutivos de los reclamos

Los órganos resolutivos de los reclamos, responsables de conocer, investigar y evaluar los reclamos los reclamos interpuestos por los usuarios, así como de emitir el pronunciamiento respectivo de acuerdo a su competencia funcional son los siguientes:

- a. Gerencia Central de Aeropuertos.
- b. Gerencia Central de Aeronavegación

Las facultades asignadas en el presente artículo a los gerentes a cargo de los órganos resolutivos citados son indelegables."



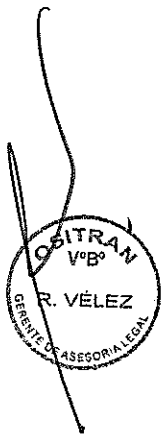
Artículo 2º.- Autorizar la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" y en la página Web de OSITRAN (www.ositran.gob.pe).

Artículo 3º.- Disponer que la entidad prestadora CORPAC S.A., difunda la modificación de 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. La modificación del artículo 6º del Reglamento entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

Artículo 4º.- Notificar la presente Resolución y el Informe N° 699-2012-GS-OSITRAN a la entidad prestadora CORPAC S.A.

Artículo 5º.- Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución.

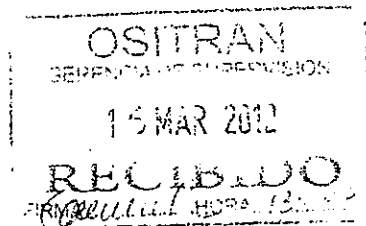
Regístrese, Comuníquese y Publíquese.



JESÚS TAMAYO PACHECO
Presidente (e) del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N° 8321-12





INFORME N° 699-2012-GS-OSITRAN

A : **ERNESTO ORTIZ FARFAN**
Gerente de Supervisión (e)

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

DANILO CAMPOS FLORES
Supervisor Económico Financiero I

Asunto : Aprobación del Proyecto de Modificación del Artículo 6° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la entidad prestadora CORPAC S.A.

Fecha : 15 de marzo de 2012

I. OBJETIVO

1. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto de Modificación del Artículo 6° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. presentado por la entidad prestadora CORPAC S.A. (en adelante CORPAC) .

II. ANTECEDENTES

2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N°02-2004-CD/OSITRAN del 15 de enero de 2004, se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias".
3. La entidad Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (CORPAC) opera los aeropuertos públicos del Perú que no han sido concesionados, además de brindar servicios de aeronavegación.
4. Con Resolución de Gerencia General N°033-2004-GS-OSITRAN del 01 de junio de 2004 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Infraestructura de CORPAC.
5. 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."
6. Mediante Resolución de Consejo Directivo N°040-2008-CD-OSITRAN de fecha 10 de septiembre de 2008, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de los Usuarios de la Infraestructura de CORPAC S.A.



con las observaciones señaladas en los Informes N°056-07-GAL-OSITRAN y N°045-08-GAL-OSITRAN.

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 Resolución N°065-2011-CD-OSITRAN de fecha 19 de diciembre de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A. que se adecua al nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
9. Mediante oficio MTC/CORPÁC S.A. GG-0114-2012/13 de fecha de recepción 25 de enero de 2012, la entidad prestadora CORPAC S.A. alcanzó para su aprobación el proyecto de modificación del Artículo 6° de su Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios.
10. Mediante Memorando N°015-12-GAL-OSITRAN de fecha de recepción 02 de febrero de 2012, la Gerencia de Asesoría Legal, manifestó que la solicitud de modificación resulta procedente considerando que cumple con el Artículo 12° Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
11. A través de la Resolución N°003-2012-GS/OSITRAN de fecha de 07 de febrero de 2012, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN autoriza la difusión del proyecto de modificación del Artículo 6° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC en la página web del Regulador y la Entidad Prestadora, así como publicar dicha Resolución en el Diario Oficial "El Peruano", la misma que fue publicada con fecha 10 de febrero de 2012.
12. Luego de vencido el plazo de los 15 días, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación en el Diario Oficial "El Peruano" del referido proyecto de modificación del Reglamento, la Jefatura Aeropuertos de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN no ha recibido observaciones en relación a la modificación solicitada por CORPAC.

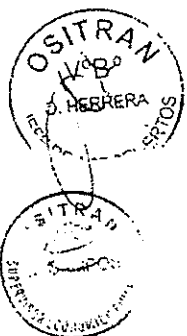
III. MARCO LEGAL

13. 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.

" La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.

14. Mediante Resolución de Gerencia de Supervisión N°035-2011-GS/OSITRAN, se emitió la directiva para el procesamiento de aprobación de los reglamentos de atención y solución de reclamos de usuarios de las Entidades Prestadoras, en donde en el numeral 8 se señala lo siguiente:

" 8) Modificaciones al Reglamento de Reclamos

El procedimiento de modificación del Reglamento de Reclamos de las Entidades Prestadoras, se tramita a iniciativa de parte o de oficio:

- Las Entidades Prestadoras pueden solicitar a OSITRAN el inicio del procedimiento de modificación de su Reglamento de Reclamos.
- El OSITRAN podrá iniciar de oficio el procedimiento de modificación del Reglamento de Reclamos de las Entidades Prestadoras.
- Para efectos de la tramitación del procedimiento de modificación antes mencionado se seguirá el procedimiento y los plazos establecidos en los numerales precedentes."

15. Al respecto, la Resolución de Gerencia de Supervisión N°035-2011-GS/OSITRAN, establece en los numerales 2, 3, 4, 5 y 6 del capítulo 5, el procedimiento de aprobación de los Reglamentos de Reclamos.

16. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN², establece como una de las Funciones Generales del Consejo Directivo de OSITRAN, la aprobación u

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.



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

17. CORPAC S.A. mediante el oficio mencionado en el numeral 9 del presente informe, solicitó la modificación del Artículo 6° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de CORPAC S.A., en lo relativo a los órganos resolutivos de los reclamos interpuestos por los usuarios.

18. El Artículo 6° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios de CORPAC S.A, establece lo siguiente:

"Artículo 6°

Los órganos resolutivos de los reclamos, responsables de conocer, investigar y evaluar los reclamos interpuestos por los usuarios, así como emitir pronunciamiento respectivo, de acuerdo a su competencia funcional, son los siguientes:

- a. Gerencia Central de Aeropuertos
- b. Gerencia Central de Aeronavegación
- c. Gerencia de Finanzas

Las facultades asignadas en el presente artículo a los gerentes a cargo de los órganos resolutivos citados son indelegables "

19. La propuesta de modificación de CORPAC S.A. elimina a la Gerencia de Finanzas como uno de los órganos resolutivos, quedando solamente la Gerencia Central de Aeropuertos y de Aeronavegación como encargados de la atención de reclamos de los usuarios. En este sentido el artículo modificado sería el siguiente:

Artículo 6°

Los órganos resolutivos de los reclamos, responsables de conocer, investigar y evaluar los reclamos interpuestos por los usuarios, así como emitir pronunciamiento respectivo, de acuerdo a su competencia funcional, son los siguientes:

- a. Gerencia Central de Aeropuertos
- b. Gerencia Central de Aeronavegación

Las facultades asignadas en el presente artículo a los gerentes a cargo de los órganos resolutivos citados son indelegables "



20. El Artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, emitido Resolución N°019-2011-CD-OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.
21. Sobre el particular, se ha verificado que el proyecto de modificación del Artículo 6° del Reglamento de CORPAC S.A., cumple con lo estipulado en el literal a) del Artículo 12° antes señalado.


V. CONCLUSIÓN

22. De conformidad con la evaluación realizada al proyecto de modificación del Artículo 6° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios, de la entidad prestadora CORPAC S.A., esta Gerencia es de la opinión de otorgar opinión favorable a la modificación solicitada por la entidad prestadora CORPAC S.A..

VI. RECOMEDACION

23. Por la consideración antes anotada, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe el Proyecto de Modificación del Artículo 6° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la entidad prestadora CORPAC S.A..

Atentamente,


ÓSCAR HERRERA BENAVIDES
Jefe de Aeropuertos


DANILO CAMPOS FLORES
Supervisor Económico Financiero I

DCampos/gsg
REG-SAL-GS-12-6619
H.R.: 2084

