

## RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO

**N° 039-2008-CD-OSITRAN**

**Lima, 10 de septiembre de 2008**

El Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN;

### VISTOS:

La Carta N° LAP-GCCO-C-2007-0007 y el nuevo proyecto de Reglamento de Reclamos que adjunta, los Informes N° 055-07-GAL-OSITRAN y N° 045-08-GAL-OSITRAN; así como el proyecto de Resolución de Consejo Directivo que el último Informe adjunta;

### CONSIDERANDO:

Que, 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";

Que, el 14 de febrero de 2001, la empresa Lima Airport Partners S.R.L. (en adelante LAP) y el Estado Peruano suscribieron el Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" (AIJCH);

Que, con Resolución de Gerencia General N° 031-2004-GG-OSITRAN del 01 de junio de 2004 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH;

Que, el 17 de abril de 2006, mediante la Resolución de Gerencia General N° 018-2006-GG-OSITRAN se aprobó, con las observaciones señaladas en el Informe N° 020-06-GAL-OSITRAN, la modificación al Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH por LAP;

Que, 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 la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";



**OSITRAN**

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

Presidencia Ejecutiva

Que, con Carta N° LAP-GCCO-C-2007-00017 de fecha 16 de enero de 2007, Lima Airport Partners S.R.L. (LAP) remite para la aprobación de OSITRAN, la adecuación de su Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios aeroportuarios prestados en el AIJCH, a las modificaciones realizadas por la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN;

Que, la Gerencia General, mediante Oficio N° 058-07-GG-OSITRAN del 07 de marzo de 2007 remite a LAP el Informe N° 016-07-GS-GAL-OSITRAN el mismo que evaluó el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios aeroportuarios prestados en el AIJCH, con cuyas modificaciones se busca adecuar a lo dispuesto por la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN que modificó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias;

Que, mediante Carta N° LAP-GCCO-C-2007-0007, del 19 de marzo de 2007, LAP remitió para su aprobación una nueva versión del Reglamento de Reclamos, en el cual se han incorporado las observaciones al documento originalmente propuesto;

Que, el Informe N° 055-07-GAL-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Legal, evalúa la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH;

Que, mediante el Informe N° 045-08-GAL-OSITRAN del 05 de septiembre de 2008, la Gerencia de Asesoría Legal, a la luz de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN, y sus modificaciones realizadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN; precisa y ratifica los alcances del Informe N° 055-07-GAL-OSITRAN en cuanto a la propuesta de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora mencionada;

**POR LO EXPUESTO** y en base al análisis contenido en los Informes N° 055-07-GAL-OSITRAN y N° 045-08-GAL-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° 006-2007-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;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión de fecha 10 de septiembre del 2008;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH presentado por Lima Airport Partners S.R.L., con las observaciones señaladas en los Informes N° 055-07-GAL-OSITRAN y N° 045-08-GAL-OSITRAN, los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Disponer que Lima Airport Partners S.R.L. difunda su Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH en su página web, luego de subsanar las observaciones correspondientes, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente.

El Reglamento mencionado entrará en vigencia al día siguiente de la publicación en su página web; para dichos efectos, la Entidad Prestadora deberá dejar constancia en su página web, de la fecha en que el referido Reglamento haya sido publicado en la misma.

**Artículo 3°.-** Notificar la presente Resolución a Lima Airport Partners S.R.L., a efectos de que proceda conforme a las obligaciones establecidas en el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias y en la presente Resolución.

**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 Entidad Prestadora haya realizado las subsanaciones correspondientes.

**Artículo 5°.-** Difundir la presente Resolución mediante su publicación en la página web de OSITRAN, de conformidad con lo previsto en la Resolución de Consejo Directivo N° 007-2001-CD/OSITRAN.

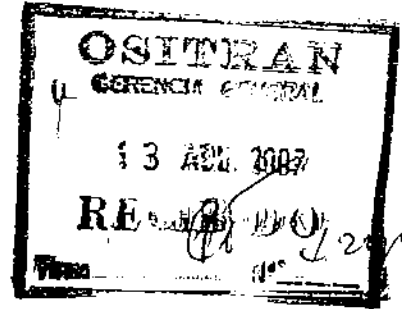
Regístrese, comuníquese y publíquese.



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

Reg Sal.N°CD15368-08

INFORME N° 055-07-GAL-OSITRAN



Para : Julio Escudero Meza  
Gerente General

C.c. : Fernando Llanos Correa  
Gerente de Supervisión

De : Patricia Benavente Donayre  
Gerente de Asesoría Legal (e)

Asunto : Adecuación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH

Referencia : Oficio Circular N° 462-07-GS-OSITRAN y Carta N° LAP-GCCO-C-2007-0007

Fecha : 10 de agosto de 2007

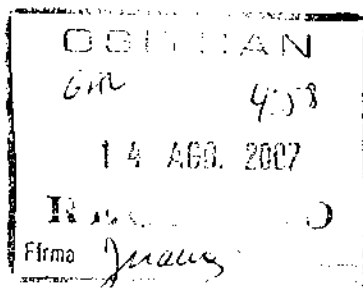
**I. ANTECEDENTES**

1. 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".
2. El 14 de febrero de 2001, la empresa Lima Airport Partners S.R.L. (en adelante LAP) y el Estado Peruano suscribieron el Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" (AIJCH).
3. Con Resolución de Gerencia General N° 031-2004-GG-OSITRAN del 01 de junio de 2004 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH.
4. El 17 de abril de 2006, mediante la Resolución de Gerencia General N° 018-2006-GG-OSITRAN se aprobó, con las observaciones señaladas en el Informe N° 020-06-GAL-OSITRAN, la modificación al Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH por LAP.
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 la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN".
6. Con Carta N° LAP-GCCO-C-2007-00017 de fecha 16 de enero de 2007, Lima Airport Partners S.R.L. (LAP) remite para la aprobación de OSITRAN, la adecuación de su Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios aeroportuarios prestados en el AIJCH, a las modificaciones



S.C.D.  
1. Pase a la Ayuda de la próxima Sesión del C.D.

*[Handwritten signature]*  
14. AGO 07



realizadas por la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN.

7. La Gerencia General, mediante Oficio N° 058-07-GG-OSITRAN del 07 de marzo de 2007 remite a LAP el Informe N° 016-07-GS-GAL-OSITRAN el mismo que evaluó el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios aeroportuarios prestados en el AIJCH, con cuyas modificaciones se busca adecuar a lo dispuesto por la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN que modificó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias.
8. Mediante Carta N° LAP-GCCO-C-2007-0007, del 19 de marzo de 2007, LAP remitió para su aprobación una nueva versión del Reglamento de Reclamos, en el cual se han incorporado las observaciones al documento originalmente propuesto.

## II. OBJETIVO

El presente informe tiene por finalidad evaluar la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH.

## III. MARCO LEGAL

1. Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley de Creación de OSITRAN).
2. Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores.
3. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
4. Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprobó el Reglamento General de OSITRAN (en adelante REGO).
5. Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN, que aprobó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias (en adelante, Reglamento General).
6. Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN, que modificó el Reglamento General y cambió su denominación por la de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias.



## ANÁLISIS

Se ha observado que el proyecto de Reglamento de Reclamos remitido por LAP, adjunto a su Carta N° LAP-GCCO-C-2007-0007, ha incluido las observaciones contenidas en el Informe N° 016-07-GS-GAL-OSITRAN, el mismo que evaluó las adecuaciones al Reglamento de Reclamos de LAP a la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN que modificó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias.

Empero, de la lectura integral del mencionado proyecto, se ha podido apreciar que el mismo no incluye las observaciones realizadas en el proyecto de Reglamento de Reclamos presentado por LAP en el Informe N° 018-06-GAL-OSITRAN, el cual sirviera de sustento, juntamente con el Informe N° 020-06-GS-GAL-OSITRAN, para la Resolución de Gerencia General N° 018-2006-GG-OSITRAN, que como se mencionó aprobó la modificación al Reglamento de Reclamos; máxime si LAP no ha propuesto ni sustentado una nueva modificación.

Por esta razón, en el presente informe se revisarán los artículos respecto de los cuales LAP no ha cumplido con incorporar las observaciones que en su oportunidad realizara OSITRAN.

1. El numeral 1.3 del artículo 1º, Definiciones, contiene la definición de "Reclamo" como "cualquier observación escrita recibida de un usuario derivada de algún evento ocurrido durante su permanencia o uso de cualquier servicio brindado en el AIJCh. Estará referido a servicios prestados directa o indirectamente por LAP o alguno de los concesionarios por él autorizado."

**Comentario:** Siguiendo al Informe N° 018-06-GAL-OSITRAN, consideramos que los servicios prestados indirectamente por LAP pueden ser, además de los concesionarios por ella autorizados, por sus contratistas. Por lo que nuestra propuesta es incluirlos en el texto comentado:

*"1.3 "Reclamo": será cualquier observación escrita recibida de un usuario derivada de algún evento ocurrido durante su permanencia o uso de cualquier servicio brindado en el AIJCh. Estará referido a servicios prestados directa o indirectamente por LAP o alguno de los contratistas o concesionarios por él autorizado." [El subrayado es nuestro]*

2. Los numerales 1.9.1. y 1.9.2. del Reglamento señalan:

*"1.7.1 Usuario Final: es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por la Entidad Prestadora o Usuario Intermedio. Se considera Usuario Final a los pasajeros o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.*

*1.7.2 Usuario Intermedio: es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad."*

**Comentario:** Conforme se mencionara en el Informe N° 018-06-GAL-OSITRAN, el Tribunal de Solución de Controversias propuso que se incorporen algunas precisiones, que consideramos apropiadas, como a continuación se indican:

*"1.9.1 Usuario Final: es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por la Entidad Prestadora o Usuario Intermedio. Se considera Usuario Final a los pasajeros, embarcadores, consignatarios o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.*

*1.9.2 Usuario Intermedio: es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte aéreo de pasajeros y carga o vinculados a esta actividad." [El subrayado es nuestro]*



3. El artículo 6º del Reglamento precisa las Disposiciones Generales, como a continuación se indica:

*"a. Lugar de presentación: El Usuario que se vea afectado por alguno de los problemas referidos en el numeral 5 puede presentar su reclamo ante los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora.*

*Salvo que la ley disponga lo contrario, los reclamos no requerirán de la firma de abogado.*

*Excepcionalmente, el usuario puede presentar su reclamo a través de: carta, correo electrónico, fax o teléfono." [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** Conforme se mencionara en el Informe N° 018-06-GAL-OSITRAN, si bien la disposición de presentar reclamos en los Módulos de Atención al Cliente es apropiada, consideramos que también debe mantenerse la disposición que permita presentar reclamos ante la Mesa de Partes, pues se trata de una obligación a cargo de la Entidad Prestadora, conforme a lo dispuesto por el artículo 28º del Reglamento General<sup>1</sup>. Lo que persigue el artículo 28º mencionado es que el usuario encuentre facilidades para presentar su reclamo ante la Entidad Prestadora, máxime si se tratasen de reclamos escritos.

En relación a la propuesta de presentar reclamo a través de carta, correo electrónico, fax o teléfono; no se explica los criterios para considerarlos excepcionales. Sin perjuicio de ello, consideramos que no debería tratarse de mecanismos excepcionales sino de medios alternativos a elección del usuario reclamante; debiendo garantizarse, en estos casos, que la Entidad Prestadora entregue al usuario una constancia de recepción de su reclamo. Por ejemplo, el sello de recepción, en caso de carta; un correo de confirmación de recepción, en caso de reclamo mediante correo; un código de reclamo, en el caso de fax y/o teléfono.

En tal sentido, la propuesta que presentamos oportunamente en el Informe N° 018-06-GAL-OSITRAN, y que ratificamos ahora es la siguiente:

*"a. Lugar de presentación: El Usuario que se vea afectado por alguno de los problemas referidos en el numeral 5 puede presentar su reclamo ante la Mesa de Partes o los Módulos de Atención al Cliente de la Entidad Prestadora.*

*Salvo que la ley disponga lo contrario, los reclamos no requerirán de la firma de abogado.*

*El usuario también puede presentar su reclamo a través de: carta, correo electrónico, fax o teléfono. Recibido el reclamo, la Entidad Prestadora entregará al Usuario una constancia de recepción como un mensaje electrónico de confirmación de recepción, un código de reclamo o cualquier otro medio que garantice al usuario la debida recepción de su reclamo." [El subrayado es nuestro]*

4. El literal d del artículo 6º del Reglamento precisa los pagos y condiciones del reclamo:

<sup>1</sup> **Artículo 28.- Mesa de Partes**

Las Entidades Prestadoras se encuentran obligadas a establecer una mesa de partes donde sus Usuarios puedan presentar sus escritos.

En el caso que la Entidad Prestadora cuente con diversas oficinas y dependencias de atención al público deberá garantizar la recepción de los reclamos en cada una de ellas.

Lo dispuesto en este artículo no impide a las Entidades Prestadoras o a OSITRAN adoptar mayores facilidades para la recepción de los escritos, siempre que se asegure un adecuado registro de los mismos."



*"d. Pagos y condiciones del reclamo: Si el reclamo estuviera relacionado con la facturación por algún Servicio prestado, la atención del reclamo no estará condicionada a la realización de ningún pago." [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** Conforme se mencionara en el Informe N° 018-06-GAL-OSITRAN, no compartimos la redacción porque se limita al reclamo sobre facturación de servicio. La obligación de atender el reclamo sin condicionarlo a la realización de ningún pago debe mantenerse para todo tipo de reclamo porque bien puede un reclamo por calidad del servicio involucrar el pago de un servicio; lo que no debería ser si se trata de un objeto de reclamo. En síntesis, debe mantenerse la redacción del Reglamento original de LAP:

*"d. Pagos y condiciones del reclamo. No se condicionará la atención del reclamo al pago previo de los montos correspondientes al objeto del reclamo."*

5. El segundo párrafo del artículo 8° del Reglamento señala que en caso que OSITRAN solicite la remisión de expedientes, LAP debe cumplir con remitir una (01) copia fotostática simple, dentro de un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la referida solicitud es recibida.

**Comentario:** Conforme los artículos 33° y 46° del Reglamento General<sup>2</sup>, la Entidad Prestadora remite el Expediente a OSITRAN. Allí no se hace mención a copias simples, por lo que consideramos que se debe enviar el original en todos los casos, salvo indicación de OSITRAN en contrario.

Por otro lado, establece el plazo de tres días hábiles. En concordancia con el numeral 1.1 del Reglamento, toda mención a *días* se refiere a *días hábiles*, por lo que se cae en redundancia.

En consecuencia, la redacción del párrafo bajo comentario debe ser:

#### **"8. REGISTRO DE RECLAMOS**

(...)

La Entidad Prestadora conservará los expedientes correspondientes a reclamos formulados por los Usuarios hasta por un periodo de dos (2) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquél en que concluya el mismo en el ámbito de la Entidad Prestadora. En caso que OSITRAN solicite la remisión de dichos expedientes, la Entidad Prestadora deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro de un plazo de tres (3) días contados a partir del día siguiente a la fecha en que la referida solicitud es recibida."

6. El numeral 10.6 de artículo 10 del Reglamento señala:

#### <sup>2</sup> **"Artículo 33.- Conservación del expediente**

Las Entidades Prestadoras deberán conservar los expedientes de reclamos por un periodo de dos (2) años contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el mismo en el ámbito de la Entidad Prestadora. En caso que el OSITRAN solicite la remisión de expedientes de reclamos, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con dicho requerimiento, dentro de un plazo de tres (3) días de efectuado el mismo."

#### **"Artículo 46.- Elevación del expediente de apelación.**

La Entidad Prestadora deberá elevar el expediente al Tribunal de OSITRAN en un plazo máximo de cinco (5) días contados desde la fecha de su presentación.

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





**"10.6 Queja:**

*En cualquier estado del procedimiento, el Usuario podrá recurrir en queja ante el Tribunal de OSITRAN, contra los defectos de tramitación cuando:*

- a. Haya infracción a los plazos establecidos en este Reglamento que supongan una paralización o retraso injustificado del procedimiento;*
- b. La Entidad Prestadora deniegue injustificadamente la concesión del recurso de reconsideración; y*
- c. Se concedan los recursos de reconsideración y/o apelación en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables." [El subrayado es nuestro]*

**Comentario:** Conforme al artículo 74° del Reglamento General<sup>3</sup>, la queja procede contra los defectos de tramitación y en especial contra los tres supuestos mencionados en la propuesta. Es decir, la queja no se restringe a los tres literales sino que abarca cualquier otro defecto de tramitación. La redacción presentada por LAP es restrictiva a los tres supuestos.

La redacción que proponemos es:

**"10.6 Queja:**

*En cualquier estado del procedimiento, el Usuario podrá recurrir en queja ante el Tribunal de OSITRAN, contra los defectos de tramitación, y en especial cuando:*

- a. Haya infracción a los plazos establecidos en este Reglamento que supongan una paralización o retraso injustificado del procedimiento;*
- b. La Entidad Prestadora deniegue injustificadamente la concesión del recurso de reconsideración; y*
- c. Se concedan los recursos de reconsideración y/o apelación en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables." [El subrayado es nuestro]*

**7. El artículo 11° del Reglamento señala:**

**"11. NOTIFICACIONES**

*11.1 La Gerencia General de 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.*

*Asimismo, sólo en los casos en que el reclamante haya fijado domicilio en el extranjero, será admisible la notificación por correo postal.*

*11.2 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.*

*11.3 Los cargos de recepción deberán consignar los siguientes datos:*

- a. El número de resolución notificada;*
- b. El domicilio en el que la carta de respuesta fue notificada;*
- c. La fecha de entrega;*
- d. El nombre, número 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 ésta persona tiene con el usuario.*

*11.4 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*



<sup>3</sup> "Artículo 74.- Queja

En cualquier estado del procedimiento, las partes podrán recurrir en queja ante el Tribunal del OSITRAN, contra los defectos de tramitación y en especial:

- a) Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento;
- b) Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración;
- y,
- c) Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables."

*volviese a suceder lo mismo, el servicio de mensajería dejará la notificación bajo la puerta, y consignará tal hecho en el cargo de notificación.*  
(...)[El subrayado es nuestro]

**Comentario:** Conforme a lo señalado en el Informe N° 018-06-GAL-OSITRAN, para el caso de usuarios extranjeros además del correo postal se debe mantener como alternativa el correo certificado. Esta es la orientación que sigue el artículo 20° de la Ley N° 27444.

Corregir la redacción del literal a, sobre “*resolución*” por “*carta de respuesta*”. Tal corrección debe seguirse también en el literal b) del numeral 10.4) del Reglamento.

Por otro lado, para dotar de mayor seguridad sobre la imposibilidad de notificar personalmente, el servicio de mensajería además de dejar la notificación bajo la puerta y consignar esta situación en el cargo de notificación, deberá indicar en el mismo las características del domicilio.

En tal sentido, nuestra propuesta es:

#### **11. NOTIFICACIONES**

*11.1 La Gerencia General de 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.*

*Asimismo, sólo en los casos en que el reclamante haya fijado domicilio en el extranjero, será admisible la notificación por correo postal o certificado.*

*11.2 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.*

*11.3 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, número 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 ésta persona tiene con el Usuario.*

*1.1.4 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 volviese a suceder lo mismo, el servicio de mensajería dejará la notificación bajo la puerta, y consignará tal hecho en el cargo de notificación, indicando también las características del domicilio.*  
(...)[El subrayado es nuestro]



V.

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

1. El proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH, presentado por Lima Airport Partners S.R.L., debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el presente Informe.
2. Aprobar el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH con la incorporación de las observaciones sustentadas en el presente Informe, conforme a lo

dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, conforme al proyecto de Resolución de Consejo Directivo que se adjunta.

Atentamente,

  
**PATRICIA BENAVENTE DONAYRE**  
Gerente de Asesoría Legal (e)

ST-AY/jb  
REG-SAL-07-11500  
MP: 3883

**INFORME N° 045-08-GAL-OSITRAN**



*Recibido 14:30*

A : **Humberto Ramirez Trucíos**  
Gerente General (e)

C.c : **Juan Carlos Zevallos Ugarte**  
Presidente del Consejo Directivo

**Juan Carlos Polo Puelles**  
Gerente de Supervisión (e)

Referencia : Informes N° 027, 052, 053, 054, 055, 056, 057, 059, 060 y 061-07-GAL-OSITRAN

Asunto : Aprobación y/o adecuación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Entidades Prestadoras

Fecha : 05 de septiembre de 2008

**I. OBJETIVO**

El presente Informe tiene por finalidad precisar, a la luz de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN, y sus modificaciones realizadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN; los alcances de los informes de la referencia en cuanto a la propuesta de aprobación y/o adecuación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de las siguientes Entidades Prestadoras<sup>1</sup>: (i) Aeropuertos del Perú S.A.<sup>2</sup>, (ii) Concesionaria IIRSA NORTE S.A.<sup>3</sup>, (iii) Terminal Internacional del Sur S.A.<sup>4</sup>, (iv) Empresa Nacional de Puertos S.A.<sup>5</sup>, (v) Lima Airport Partners S.R.L.<sup>6</sup>, (vi) Corporación Peruana de

<sup>1</sup> Cabe señalar que si bien la Gerencia de Asesoría Legal emitió el Informe N° 058-07-GAL-OSITRAN del 10 de agosto de 2008, respecto a la empresa concesionaria CONCAR S.A., en el presente Informe no se considera a CONCAR, debido a que en la fecha, conforme a lo informado por la Gerencia de Supervisión, dicha empresa no está realizando actividades que puedan ser objeto de reclamo de usuarios, porque la concesión se encuentra en procedimiento de liquidación por vencimiento del plazo de concesión.

<sup>2</sup> Actualmente esta empresa no tiene publicado en su página web algún Reglamento de Reclamos, véase:

<sup>3</sup> <http://www.aip.com.pe/portal/portal/interior/interior.asp?ID=1> (Visitado el 03-09-08).

<sup>4</sup> Actualmente esta empresa tiene publicado un Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Tramos Yurimaguas – Paíta; disponible en

<http://www.iirsanorte.com.pe/reglam/pdfs/R002.pdf> (Visitado el 19-08-08).

<sup>5</sup> Actualmente esta empresa tiene publicado un Reglamento de Solución de Reclamos Terminal Internacional del Sur S.A.; disponible en: <http://www.tisur.com.pe/tisur/assets/reglamentos04.pdf> (Visitado el 19-08-08).

<sup>6</sup> Actualmente esta empresa tiene publicado un Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Empresa Nacional de Puertos S.A., ENAPU S.A.; disponible en: [http://www.enapu.com.pe/spn/pdf/regla\\_reclamos.pdf](http://www.enapu.com.pe/spn/pdf/regla_reclamos.pdf) (Visitado el 19-08-08)

<sup>7</sup> Actualmente esta empresa tiene publicado un Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez"; disponible en: <http://www.lap.com.pe/articulos/articfilefiles/372>.

[Reglamento%20de%20Solucion%20de%20Reclamos%20LAP%20Aprobado%20OSITRAN%20ABRIL%202006%20-%20Publicado%20en%20la%20Web%20de%20IAP.pdf](http://www.lap.com.pe/articulos/articfilefiles/372) (Visitado el 19-08-08).

*Handwritten signature or initials.*



Aeropuertos y Aviación Comercial S.A., (vii) Ferrocarril Transandino S.A.<sup>7</sup>, (viii) Concesionaria Vial del Perú S.A.<sup>8</sup>, (ix) NORVIAL S.A.<sup>9</sup> y (x) Ferrovias Central Andina S.A.<sup>10</sup>

## II. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN de fecha 15 de enero de 2004, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 2004, se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias".
2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN de fecha 13 de diciembre de 2006, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 22 de diciembre de 2006, se modificó la denominación del "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN" por la denominación "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN"; y se aprobó la modificación de los artículos 1, 7, 22, 24, 32, 46, 52, 65 y 88 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias y su correspondiente Exposición de Motivos.
3. La Gerencia de Supervisión, mediante Oficio Circular N° 462-07-GS-OSITRAN del 08 de marzo de 2007 solicitó a las Entidades Prestadoras presentar una nueva versión de su correspondiente Reglamento de Atención de Reclamos, adecuándose a las disposiciones de la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN.
4. Habiéndose decidido agendar para la próxima sesión del Consejo Directivo los Informes N° 027, 052, 053, 054, 055, 056, 057, 059, 060 y 061-07-GAL-OSITRAN, por los cuales se evalúa la aprobación de los proyectos de adecuación<sup>11</sup> de los Reglamentos de Solución de Reclamos de los Usuarios de las Entidades Prestadoras mencionadas en el objeto del presente Informe, es conveniente precisar los alcances de los mismos y expresar las razones por las que nos ratificamos en ellos; asimismo, se adjuntan los correspondientes proyectos de Resolución de Consejo Directivo.

## III. MARCO LEGAL

5. Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley de Creación de OSITRAN).

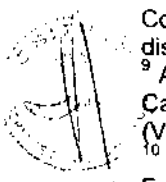
<sup>7</sup> Actualmente esta empresa tiene publicado un Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Ferrocarril Transandino S.A.; disponible en: <http://www.ferrocarriltransandino.com/index1.htm> (Visitado el 19-08-08)

<sup>8</sup> Actualmente esta empresa tiene publicado un Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Tramo Pucosana- Cerro Azul- Ica de la Carretera Panamericana Sur – R01S; disponible en: <http://www.coviperu.com/reglamentos/> (Visitado el 19-08-08)

<sup>9</sup> Actualmente esta empresa tiene publicado un Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios de la Carretera Ancón-Huacho-Pativilca; disponible en: <http://www.norvial.com.pe/descargar/reg-solucion.pdf> (Visitado el 19-08-08)

<sup>10</sup> Actualmente esta empresa tiene publicado un Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Ferrovias Central Andina S.A.; disponible en <http://www.ferroviasperu.com.pe/pdfs/reglamentoreclamosusuariosfvca.pdf> (Visitado el 19-08-08)

<sup>11</sup> Cabe resaltar que en el caso de la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú, en estricto se trata de la aprobación de su primer Reglamento de Reclamos.



6. Ley N° 27332. Ley Marco de los Organismos Reguladores.
7. Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General
8. Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprobó el Reglamento General de OSITRAN (en adelante REGO).
9. Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN, que aprobó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias (en adelante, Reglamento General).
10. Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN, que modificó el Reglamento General y cambió su denominación por la de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias.

#### IV. ANÁLISIS

##### • Cuestiones Previas

11. Como se mencionó, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN se modificó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN; y bajo este marco jurídico la Gerencia de Supervisión solicitó a las Entidades Prestadoras presentar una nueva versión de su correspondiente Reglamento de Atención de Reclamos, a fin de adecuarlos a las disposiciones de la citada Resolución.
12. En ese sentido, las Entidades Prestadoras antes referidas<sup>12</sup>, presentaron sus correspondientes proyectos a consideración de OSITRAN.
13. Conforme a lo dispuesto en los artículos 34° y 35° del Reglamento General<sup>13</sup>, se procedió a la publicación de los Proyectos recibidos por las Entidades Prestadoras

<sup>12</sup> Aeropuertos del Perú presentó su proyecto de Reglamento de Reclamos en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 7.8.1 de la cláusula Séptima de su Contrato de Concesión, el mismo que señala:  
*"7.8.1 El CONCESIONARIO establecerá una Oficina de Atención de Reclamos en cada Aeropuerto así como un Reglamento de Reclamos, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN, la que tendrá por finalidad atender todos los reclamos que presenten los usuarios."*

<sup>13</sup> **"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. 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.

**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" (El resaltado es nuestro)



en la página web de OSITRAN, a fin de recibir los comentarios de las personas e instituciones interesadas<sup>14</sup>.

14. Habiéndose recibido la correspondiente comunicación de la Oficina de Relaciones Institucionales, de fecha 10 de abril de 2007, en el sentido que no se había recibido comentario alguno, se procedió a la elaboración de los Informes N° 052, 053, 054, 055, 056, 057, 059, 060 y 061-07-GAL-OSITRAN, los mismos que, junto con el Informe N° 027-07-GAL-OSITRAN, se han decidido agendar para la próxima sesión del Consejo Directivo.
15. Cabe mencionar que si bien el artículo 34° del Reglamento General, prescribe que en caso no exista pronunciamiento por parte de OSITRAN respecto del proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos, se entenderá como aprobado; esto no enerva la obligación de OSITRAN de emitir un pronunciamiento al respecto, tal como lo dispone el numeral 104.3 del artículo 104° de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>15</sup>, Ley N° 27444.

#### • AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

16. Mediante la Carta N° 045/2007/GG/AdP del 09 de febrero de 2007, ADP presenta para aprobación de OSITRAN su proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú S.A. (en adelante, proyecto de Reglamento de Reclamos de ADP).
17. Al respecto, las Gerencias de Supervisión y de Asesoría Legal, mediante Informe N° 020-07-GS-GAL-OSITRAN del 21 de marzo de 2007, evaluaron la aprobación del proyecto de Reglamento de Reclamos presentado por ADP, concesionaria del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú; y presentaron observaciones y precisiones al citado proyecto.
18. Con Oficio N° 079-07-GG-OSITRAN del 23 de marzo de 2007, la Gerencia General remitió a ADP el Informe antes mencionado y solicitó la incorporación de las observaciones al referido Proyecto.
19. Mediante la Carta N° 169/2007/GG/AdP del 04 de abril de 2007, ADP presenta un nuevo proyecto de Reglamento de Reclamos señalando que las observaciones contenidas en el Informe N° 020-07-GS-GAL-OSITRAN han sido incorporadas.
20. Al respecto, esta Gerencia de Asesoría Legal, mediante el Informe N° 027-07-GAL-OSITRAN del 13 de abril de 2007, emitió su opinión al respecto, evaluando la aprobación del proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de los Usuarios de Aeropuertos del Perú S.A.

En el Informe mencionado se presentan observaciones a la propuesta de Reglamento; cuyas observaciones principales se mencionan a continuación.

<sup>14</sup> <http://www.ositran.gob.pe/index.asp?opcion=10&sEstadoRqmttoEEPP=P>

<sup>15</sup> **Artículo 140.- Efectos del vencimiento del plazo**

(...)

140.3 El vencimiento del plazo para cumplir un acto a cargo de la Administración, no exime de sus obligaciones establecidas atendiendo al orden público. La actuación administrativa fuera de término no queda sujeta de nulidad, salvo que la ley expresamente así lo disponga por la naturaleza perentoria del plazo." (El resaltado es nuestro)



21. En el artículo 3º, Base Legal debe incluirse a la Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN, que aprueba el REMA, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 054-2005-CD-OSITRAN; y a la Ley Marco de Organismos Reguladores, Ley N° 27332. Esto porque tales normas son de aplicación supletoria al Reglamento bajo comentario y constituyen normas de gran importancia en la materia.
22. En el artículo 6º del Reglamento debe corregirse la errónea denominación de la Ley N° 27444.
23. En consecuencia, el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de los Usuarios de Aeropuertos del Perú S.A., debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el Informe N° 027-07-GAL-OSITRAN.
24. No obstante, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 34º del Reglamento General<sup>16</sup>, corresponde aprobar el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de los Usuarios de Aeropuertos del Perú S.A. con las observaciones señaladas en el Informe N° 027-07-GAL-OSITRAN, las mismas que deberán ser incorporadas en el Reglamento de la entidad prestadora, bajo la verificación de la subsanación a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.
- **Concesionaria IIRSA NORTE S.A.**
25. Con Resolución de Gerencia General N° 052-2006-GG-OSITRAN del 25 de octubre de 2006 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Concesionaria IIRSA NORTE.
26. Esta empresa concesionaria, mediante la Carta N° 220-CINSA-OSITRAN, sin fecha, presentó para aprobación de OSITRAN su proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos.
27. Al respecto, esta Gerencia de Asesoría Legal, mediante el Informe N° 052-07-GAL-OSITRAN del 10 de agosto de 2007, emitió su opinión al respecto, evaluando la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Tramos Yurimaguas – Paita Eje Vial IIRSA NORTE, presentado por Concesionaria IIRSA NORTE.

En el Informe mencionado se presentan comentarios y observaciones a la propuesta de adecuación y/o modificación del Reglamento; cuyas observaciones principales se mencionan a continuación.

<sup>16</sup> **"Artículo 34º.- Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora**

(...)

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.

**Artículo 35º.- 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." (El resaltado es nuestro)





28. Debe reemplazarse la anterior denominación del Reglamento General por la nueva: "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias". Asimismo, en el numeral I.2 debe cambiarse el número de Decreto Supremo que aprobó el REGO, actualizándolo (Decreto Supremo N° 044-2006-PCM). (literales I.1, I.2, V.2, VI.3, VI.5, VIII y Quinta Disposición Final del Reglamento de Reclamos de Concesionaria IIRSA NORTE).
29. Deben mantenerse las definiciones de IIRSA NORTE, Operadora y OSITRAN, las que permiten una mejor ilustración a los usuarios reclamantes (artículo III, Definiciones).
30. No se comparte que para las estaciones de peaje también sea aplicable el horario de oficina, puesto que el uso de la infraestructura vial es permanente las 24 horas de los siete días de la semana, de allí que el horario para presentar reclamos en las estaciones debe ser todos los días y todo el día. En ese sentido, consideramos que se debe mantener la redacción original (numeral IV.2, Lugares y horarios para presentar reclamos).
31. Tampoco se comparte que la Concesionaria resuelva a través de su operador los reclamos presentados por sus usuarios, puesto que a quien compete tal función es al concesionario, en virtud de su Contrato de Concesión y el Reglamento General. Consideramos que aspectos como difusión, conocimiento y apoyo en la tramitación de estos procedimientos de reclamos sí podrían ser realizados por el operador, mas no así el acto de resolución de reclamos. El mismo comentario es aplicable a los numerales VI.3, VI.4, VI.5, VI.6, VI.7, VI.11 y VI.12. (numeral IV.3, Dependencia encargada de resolver los reclamos).
32. Por otro lado, los numerales IV.3 y VI.3 hacen referencia a dos dependencias distintas para efecto de resolver el reclamo: la Gerencia de Operaciones y la Gerencia General. Consideramos que deben concordarse ambos numerales y corregirse esta diferencia.
33. Debe omitirse a la subsanación como fecha inicial para el cómputo del plazo de resolución. Conforme al artículo 39° del Reglamento General el plazo máximo de resolución de los reclamos se cuenta "a partir desde la presentación de los mismos" y no de la subsanación (parte in fine del numeral VI.5, Plazo máximo para resolver los reclamos).
34. En consecuencia, el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Tramos Yurimaguas – Paíta Eje Vial IIRSA NORTE, presentado por Concesionaria IIRSA NORTE, debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el Informe N° 052-07-GAL-OSITRAN.
35. No obstante, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento General, corresponde aprobar el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Tramos Yurimaguas – Paíta Eje Vial IIRSA NORTE con las observaciones señaladas en el Informe N° 052-07-GAL-OSITRAN, las mismas que deberán ser incorporadas en el Reglamento de la entidad prestadora, bajo la verificación de la subsanación a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.



• **TERMINAL INTERNACIONAL DEL SUR S.A.**

36. Con Resolución de Gerencia General N° 029-2004-GG-OSITRAN del 28 de mayo de 2004 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de TISUR.
37. Mediante la Carta N° 020-2007 TISUR/GG del 20 de marzo de 2007, TISUR presentó para aprobación de OSITRAN su proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos.
38. Al respecto, esta Gerencia de Asesoría Legal, mediante el Informe N° 053-07-GAL-OSITRAN del 10 de agosto de 2007, emitió su opinión al respecto, evaluando la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Solución de Reclamos de TISUR, presentado por dicha empresa concesionaria del Terminal Portuario de Matarani.

En el Informe mencionado se presentan comentarios y observaciones a la propuesta de adecuación y/o modificación del Reglamento; cuyas observaciones principales se mencionan a continuación.

39. Debe corregirse la redacción del artículo 7º. Requisitos y Plazo para la Presentación de Reclamos, el mismo que señala que los usuarios deberán presentar sus reclamos mediante "el Formato para la atención de Reclamos dirigida a de (sic) la dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos"; eliminándose la palabra "de". Asimismo, deben incorporarse en el literal d) las dos nuevas causales que fueron introducidas por la modificación al artículo 7º del Reglamento General efectuada por la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN.
40. En consecuencia, el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Terminal Internacional del Sur S.A., presentado por dicha empresa, debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el Informe N° 053-07-GAL-OSITRAN.
41. No obstante, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 34º del Reglamento General, corresponde aprobar el Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de TISUR con las observaciones señaladas en el Informe N° 053-07-GAL-OSITRAN, las mismas que deberán ser incorporadas en el Reglamento de la entidad prestadora, bajo la verificación de la subsanación a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.

• **EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A.**

42. Con Resolución de Gerencia General N° 027-2004-GG-OSITRAN del 25 de mayo de 2004 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de ENAPU.
43. Mediante la Carta N° 209-2007 ENAPU S.A./GG del 21 de marzo de 2007, ENAPU presentó para aprobación de OSITRAN su proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos.
44. Al respecto, esta Gerencia de Asesoría Legal, mediante el Informe N° 054-07-GAL-OSITRAN del 10 de agosto de 2007, emitió su opinión al respecto,



evaluando la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por ENAPU.

En el Informe mencionado se presentan comentarios y observaciones a la propuesta de adecuación y/o modificación del Reglamento; cuyas observaciones principales se mencionan a continuación.

45. Deben incorporarse como literales e) y f) en el artículo 4º, Materia de los reclamos, las dos nuevas causales que fueron introducidas por la modificación al artículo 7º del Reglamento General efectuada por la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN. Para ello la redacción será:

**\*Artículo 4º.- MATERIA DE LOS RECLAMOS**

Los reclamos que se pueden formular son los siguientes:

(...)

e. Los reclamos de usuarios relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda la EEPP en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios;

f. Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público.” (El Subrayado es nuestro)

46. Debe corregirse la redacción del artículo 6º, Requisitos, de la siguiente manera: “deberá dirigirse a la Gerencia de Terminal Portuario Callao o a la Gerencia o Administración del Terminal Portuario, según corresponda, (...)”. Asimismo, nos encontramos conformes con la nueva redacción del literal e).
47. Si bien se está de acuerdo con las inclusiones citadas en el artículo 24º, Normatividad Supletoria, porque se adecuan a las normas vigentes; debe corregirse la redacción, bajo el siguiente texto: “(...) las disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD/OSITRAN, y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN y la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.”
48. En consecuencia, el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la Empresa Nacional de Puertos S.A. ENAPU S.A., presentado por dicha empresa, debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el Informe N° 054-07-GAL-OSITRAN.
49. No obstante, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 34º del Reglamento General, corresponde aprobar el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por ENAPU con las observaciones señaladas en el Informe N° 054-07-GAL-OSITRAN, las mismas que deberán ser incorporadas en el Reglamento de la entidad prestadora, bajo la verificación de la subsanación a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.

• **LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.**

50. Con Resolución de Gerencia General N° 031-2004-GG-OSITRAN del 01 de junio de 2004 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los



Servicios Aeroportuarios prestados en el Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" (AIJCH)

51. El 17 de abril de 2006, mediante la Resolución de Gerencia General N° 018-2006-GG-OSITRAN se aprobó, con las observaciones señaladas en el Informe N° 020-06-GAL-OSITRAN, la modificación al Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH por Lima Airport Partners (LAP).
52. Con Carta N° LAP-GCCO-C-2007-00017 de fecha 16 de enero de 2007, LAP remite para la aprobación de OSITRAN, la adecuación de su Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios aeroportuarios prestados en el AIJCH, a las modificaciones realizadas por la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN.
53. La Gerencia General, mediante Oficio N° 058-07-GG-OSITRAN del 07 de marzo de 2007 remite a LAP el Informe N° 016-07-GS-GAL-OSITRAN el mismo que evaluó el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios aeroportuarios prestados en el AIJCH, con cuyas modificaciones se busca adecuar a lo dispuesto por la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN que modificó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias
54. Mediante Carta N° LAP-GCCO-C-2007-0007, del 19 de marzo de 2007, LAP remitió para su aprobación una nueva versión del Reglamento de Reclamos, en el cual se han incorporado las observaciones al documento originalmente propuesto.
55. Al respecto, esta Gerencia de Asesoría Legal, mediante el Informe N° 055-07-GAL-OSITRAN del 10 de agosto de 2007, emitió su opinión al respecto, evaluando la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH.

En el Informe mencionado se advierte que de la lectura integral del mencionado proyecto, se ha podido apreciar que el mismo no incluye las observaciones realizadas en el proyecto de Reglamento de Reclamos presentado por LAP objeto del Informe N° 018-06-GAL-OSITRAN, el cual sirviera de sustento, juntamente con el Informe N° 020-06-GS-GAL-OSITRAN, para la Resolución de Gerencia General N° 018-2006-GG-OSITRAN, que como se mencionó aprobó la modificación al Reglamento de Reclamos; máxime si LAP no ha propuesto ni sustentado una nueva modificación.

Por esta razón, en el Informe N° 055-07-GAL-OSITRAN se revisan los artículos respecto de los cuales LAP no ha cumplido con incorporar las observaciones que en su oportunidad realizara OSITRAN; y, en se presentan comentarios y observaciones a la propuesta de adecuación y/o modificación del Reglamento; cuyas observaciones principales se mencionan a continuación.

56. Los servicios prestados indirectamente por LAP pueden ser prestados (además de los concesionarios autorizados por ella) por sus contratistas; por lo que ello se debe incluir en el numeral 1.3 del artículo 1°, Definiciones.
57. En los numerales 1.9.1, Usuario Final, y 1.9.2, Usuario Intermedio, del Reglamento deben incorporarse las precisiones que el Tribunal de Solución de Controversias de ese entonces propuso y que también se consideran apropiadas.



58. En el artículo 6º, Disposiciones Generales, si bien la disposición de presentar reclamos en los Módulos de Atención al Cliente es apropiada, consideramos que también debe mantenerse la disposición que permita presentar reclamos ante la Mesa de Partes, pues se trata de una obligación a cargo de la Entidad Prestadora, conforme a lo dispuesto por el artículo 28º del Reglamento General.

Asimismo, presentar reclamo a través de carta, correo electrónico, fax o teléfono, deberían ser mecanismos alternativos a elección del usuario reclamante.

59. No se comparte la redacción del literal d del artículo 6º del Reglamento porque se limita al reclamo sobre facturación de servicio; y debe mantenerse la redacción del Reglamento original de LAP.

60. La queja no se restringe a los tres literales sino que abarca cualquier otro defecto de tramitación, por lo que el numeral 10.6, Queja, de artículo 10 del Reglamento, debe corregirse, adecuándolo al Reglamento General.

61. En el artículo 11º, Notificaciones, para el caso de usuarios extranjeros además del correo postal se debe mantener como alternativa el correo certificado. Además, corregir la redacción del literal a, sobre "resolución" por "carta de respuesta". Tal corrección debe seguirse también en el literal b) del numeral 10.4) del Reglamento. Asimismo, para dotar de mayor seguridad sobre la imposibilidad de notificar personalmente, el servicio de mensajería además de dejar la notificación bajo la puerta y consignar esta situación en el cargo de notificación, deberá indicar en el mismo las características del domicilio.

62. En consecuencia, el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH, presentado por Lima Airport Partners S.R.L., debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el Informe N° 055-07-GAL-OSITRAN.

63. No obstante, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 34º del Reglamento General, corresponde aprobar el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH presentado por Lima Airport Partners S.R.L. con las observaciones señaladas en el Informe N° 055-07-GAL-OSITRAN, las mismas que deberán ser incorporadas en el Reglamento de la entidad prestadora, bajo la verificación de la subsanación a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.

• **CORPAC S.A.**

64. Mediante Resolución de Gerencia General N° 033-2004-GG-OSITRAN del 01 de junio de 2004 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Infraestructura de CORPAC.

65. Con la Carta N° MTC/CORPAC S.A. GG-326-2007/13 del 20 de marzo de 2007, CORPAC presentó para aprobación de OSITRAN su proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos.

66. Al respecto, esta Gerencia de Asesoría Legal, mediante el Informe N° 056-07-GAL-OSITRAN del 10 de agosto de 2007, emitió su opinión al respecto, evaluando la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención



de Reclamos y Solución de Controversias de los Usuarios de la Infraestructura de CORPAC S.A.

En el Informe mencionado se presentan comentarios y observaciones a la propuesta de adecuación y/o modificación del Reglamento; cuyas observaciones principales se mencionan a continuación.

67. En el artículo 3, Base Legal, debe hacerse referencia al REGO vigente, aprobado por el Decreto Supremo N° 044-2006-PCM.
68. La remisión a OSITRAN de copia fotostática simple del expediente cuando el regulador lo requiera, a que se hace referencia en el artículo 9°, Registro de reclamos y controversias, no se adecua a los artículos 33° y 46° del Reglamento General, donde se menciona que la Entidad Prestadora remite el Expediente a OSITRAN, sin hacer mención a copias simples, por lo que consideramos que se debe enviar el original en todos los casos, salvo indicación de OSITRAN en contrario.
69. En el artículo 10°, Requisitos que deben contener los reclamos, debe agregarse la designación de la dependencia de CORPAC ante la cual se interpone el reclamo, conforme al numeral 2) del literal b) del artículo 25° del Reglamento General.
70. En el artículo 18°, Recurso de reconsideración, es apropiado que precise que el recurso de reconsideración es opcional y que su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación, siguiendo la redacción del artículo 41° del Reglamento General.
71. Debe corregirse el error de redacción del artículo 21°, Plazo para resolver el recurso de apelación, Consideramos que existe un error de redacción debido a que el título del artículo comentado se refiere al recurso de apelación; mientras que el texto hace mención al recurso de reconsideración, y cita plazos que no son congruentes con el Reglamento General. Asimismo, el párrafo final del mismo artículo, menciona que ante la ausencia de alguno de los requisitos allí mencionados, se declarará la improcedencia del recurso de reconsideración. Sin embargo, los requisitos de procedencia son aplicables no sólo a este tipo de recurso sino también al de apelación.
72. No compartimos la redacción del artículo 22°, Requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios, porque la concesión de la apelación corresponde al Tribunal de Solución de Controversias; y, porque la manera en que se rechace la apelación le corresponde a dicho colegiado, dentro del marco fijado por el Reglamento General, cuyo artículo 44° hace referencia a un rechazo *liminar*. Por otro lado, debe reemplazarse la referencia a "recurso de reconsideración" por "medio impugnatorio".
73. Debe cambiarse la denominación del artículo 24°, Resoluciones del Tribunal o del Cuerpo Colegiado por "Ejecución de las Resoluciones del Tribunal", sin considerar a las resoluciones del cuerpo colegiado, porque la materia que este órgano conoce no se enmarca en el procedimiento de reclamos de usuarios. Asimismo, se debe ampliar la denominación del Capítulo VII por la siguiente: "Ejecución de resoluciones del Tribunal de Solución de Controversias, Queja y notificación."
74. Respecto, al artículo 25°, Queja, dado que la misma no se restringe a los tres literales allí mencionados sino que abarca cualquier otro defecto de tramitación;



debe precisarse que "la queja procede contra los defectos de tramitación y en especial, por los supuestos allí mencionados.

75. En consecuencia, el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de los Usuarios de la Infraestructura de CORPAC S.A., presentado por dicha entidad prestadora, debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el Informe N° 056-07-GAL-OSITRAN.
76. No obstante, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento General, corresponde aprobar el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de los Usuarios de la Infraestructura de CORPAC S.A. presentado por CORPAC con las observaciones señaladas en el Informe N° 056-07-GAL-OSITRAN, las mismas que deberán ser incorporadas en el Reglamento de la entidad prestadora, bajo la verificación de la subsanación a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.

• **FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.**

77. Con Resolución de Gerencia General N° 32-2004-GG-OSITRAN del 01 de junio de 2004 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de FETRANSA.
78. Mediante la Carta N° 48-GL-2007/FETRANS del 19 de marzo de 2007, FETRANSA presentó para aprobación de OSITRAN su proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos.
79. Al respecto, esta Gerencia de Asesoría Legal, mediante el Informe N° 057-07-GAL-OSITRAN del 10 de agosto de 2007, emitió su opinión al respecto, evaluando la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de FETRANSA, concesionaria del ferrocarril del sur y sur oriente.

En el Informe mencionado se presentan comentarios y observaciones a la propuesta de adecuación y/o modificación del Reglamento; cuyas observaciones principales se mencionan a continuación.

80. Debe adecuarse la denominación, siguiendo la correspondiente al Reglamento General, conforme la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN.
81. Debe cambiarse la denominación del artículo 5°, Alcances, por "Materia de reclamos". Asimismo, debe incorporarse en el primer párrafo del artículo, la referencia a los literales e) y f) del artículo 7° del Reglamento General.
82. En el artículo 11, Requisitos para la presentación de reclamos, debe agregarse el requisito de designación de la dependencia, conforme a lo dispuesto en el numeral 2) del literal b) del artículo 25° del Reglamento General; y debe corregirse la doble cita al requisito de copia simple del documento de identidad. Asimismo, la redacción correcta del literal d) es "copia simple del documento que acredite la representación", puesto que el párrafo que continúa se refiere a la acreditación de facultades.



83. En el artículo 16, Mesa de Partes, se debe ampliar la posibilidad de presentar reclamos y recursos a todas las dependencias de Atención al Público existentes en las Estaciones de FETRANSA, siguiendo lo dispuesto en el artículo 28° del Reglamento General.
84. En consecuencia, el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Ferrocarril Transandino S A, presentado por dicha concesionaria debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el Informe N° 057-07-GAL-OSITRAN.
85. No obstante, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento General, corresponde aprobar el Proyecto de Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de FETRANSA, concesionaria del ferrocarril del sur y sur oriente, presentado por FETRANSA con las observaciones señaladas en el Informe N° 057-07-GAL-OSITRAN, las mismas que deberán ser incorporadas en el Reglamento de la entidad prestadora, bajo la verificación de la subsanación a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.

• **CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.**

86. Con Resolución de Gerencia General N° 051-2006-GG-OSITRAN del 23 de octubre de 2006 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de COVIPERÚ.
87. Mediante la Carta N° C.185.07 del 15 de marzo de 2007, COVIPERÚ presentó para aprobación de OSITRAN su proyecto de Reglamento de Reclamos.
88. Al respecto, esta Gerencia de Asesoría Legal, mediante el Informe N° 059-07-GAL-OSITRAN del 10 de agosto de 2007, emitió su opinión al respecto, evaluando la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica de la Carretera Panamericana Sur – R01S presentado por COVIPERÚ, concesionaria de la Red Vial N° 6.

En el Informe mencionado se presentan comentarios y observaciones a la propuesta de adecuación y/o modificación del Reglamento; cuyas observaciones principales se mencionan a continuación.

89. En el artículo II, Normas aplicables supletoriamente, se debe reemplazar la referencia al REGO por la norma que se encuentra vigente, es decir por el Decreto Supremo N° 044-2006-PCM que aprobó el nuevo REGO de OSITRAN, modificado por Decreto Supremo N° 054-2007-PCM.
90. No debe aceptarse la modificación del artículo 12°, puesto que en este caso no se trata de una causal de improcedencia sino de inadmisibilidad. El mismo comentario es aplicable al penúltimo párrafo del artículo 20°, donde erradamente se busca modificar "inadmisible" por "improcedente".
91. No debe aceptarse la modificación del artículo 13°, puesto que en este caso no se trata de una causal de improcedencia sino de inadmisibilidad, tal como sí lo precisa el Reglamento de Reclamos original de COVIPERÚ.





92. La primera causal incorporada en el artículo 14° no se trata de una causal de improcedencia sino de inadmisibilidad, razón por la cual no debe incluirse. Por otro lado, la segunda causal incorporada es innecesaria porque ya está contenida en las causales mencionadas en el mismo artículo.
93. Debe modificarse el artículo 18° que menciona que “procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el recurso de reconsideración”; mencionando que “procede la apelación contra la resolución expresa que resuelve el reclamo o el recurso de reconsideración”, puesto que la reconsideración es un recurso facultativo y no obligatorio para recurrir en apelación, bastando para ello que por ejemplo se apele la resolución que resuelve el reclamo.
94. No compartimos que se incluya el Capítulo Séptimo, Del Cumplimiento y Ejercicio de las Resoluciones, regulación tomada del Reglamento General, puesto que esta se refiere al cumplimiento de las resoluciones del Tribunal de Solución de Controversias (segunda instancia) o del Cuerpo Colegiado (no competente para conocer reclamos). En todo caso, la regulación sobre el cumplimiento de las resoluciones de COVIPERÚ está en el artículo 22°.
95. Respecto al artículo 32°, consideramos que la obligación de llevar un registro de expedientes de reclamos y controversias no sólo debe restringirse a cada sede sino también a cada estación de peaje, donde los usuarios también pueden presentar sus reclamos.
96. En consecuencia, el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica de la Carretera Panamericana Sur – R01S presentado por COVIPERU debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el Informe N° 059-07-GAL-OSITRAN.
97. No obstante, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento General, corresponde aprobar el proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica de la Carretera Panamericana Sur – R01S presentado por COVIPERÚ, con las observaciones señaladas en el Informe N° 059-07-GAL-OSITRAN, las mismas que deberán ser incorporadas en el Reglamento de la entidad prestadora, bajo la verificación de la subsanación a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.

• **NORVIAL S.A.**

98. Con Resolución de Gerencia General N° 020-2004-GG-OSITRAN del 28 de abril de 2004 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios de la Carretera Ancón – Huacho – Pativilca.
99. Mediante la Carta N° NOR142-07, sin fecha, NORVIAL presentó para aprobación de OSITRAN su proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos.
100. Al respecto, esta Gerencia de Asesoría Legal, mediante el Informe N° 060-07-GAL-OSITRAN del 10 de agosto de 2007, emitió su opinión al respecto, evaluando la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios de la Carretera Ancón – Huacho – Pativilca, Red Vial N° 5, presentado por NORVIAL.



En el Informe mencionado se presentan comentarios y observaciones a la propuesta de adecuación y/o modificación del Reglamento; cuyas observaciones principales se mencionan a continuación

101. La denominación del Reglamento de Reclamos es "Reglamento de solución de reclamos de los usuarios de la Carretera Ancón – Huacho – Pativilca"; la misma que consideramos debe adecuarse, siguiendo la correspondiente al Reglamento General, conforme la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN.
102. En relación al artículo 6º, Lugares y horarios para presentar reclamos, no compartimos que para las estaciones de peaje también sea aplicable el horario antes citado, puesto que el uso de la infraestructura vial es permanente las 24 horas de los siete días de la semana, de allí que el horario para presentar reclamos en las estaciones debe ser todos los días y todo el día.
103. No compartimos la modificación del párrafo final del artículo 20º, Requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios, porque además que la concesión de la apelación corresponde al Tribunal de Solución de Controversias, la manera en que se rechace la apelación le corresponde a dicho colegiado, dentro del marco fijado por el Reglamento General, cuyo artículo 44º hace referencia a un rechazo *liminar*.
104. En consecuencia, el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios de la Carretera Ancón – Huacho – Pativilca, Red Vial N° 5, presentado por NORVIAL, debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el Informe N° 060-07-GAL-OSITRAN.
105. No obstante, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 34º del Reglamento General, corresponde aprobar el Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios de la Carretera Ancón – Huacho – Pativilca, Red Vial N° 5, presentado por NORVIAL, con las observaciones señaladas en el Informe N° 060-07-GAL-OSITRAN, las mismas que deberán ser incorporadas en el Reglamento de la entidad prestadora, bajo la verificación de la subsanación a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.

• **FERROVÍAS CENTRAL ANDINA S.A.**

106. Con Resolución de Gerencia General N° 030-2004-GG-OSITRAN del 01 de junio de 2004 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de FVCA.
107. Mediante la Carta s/n del 19 de marzo de 2007, FVCA presentó para aprobación de OSITRAN su proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos.
108. Al respecto, esta Gerencia de Asesoría Legal, mediante el Informe N° 061-07-GAL-OSITRAN del 10 de agosto de 2007, emitió su opinión al respecto, evaluando la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por FVCA, concesionaria del ferrocarril central.



En el Informe mencionado se presentan comentarios y observaciones a la propuesta de adecuación y/o modificación del Reglamento, cuyas observaciones principales se mencionan a continuación.

109. En el artículo sexto, Requisitos para la presentación de reclamos, debe incorporarse el requisito de la designación de la dependencia de FVCA ante la cual se interpone el reclamo, conforme a lo dispuesto en el numeral 2) del literal b) del artículo 25° del Reglamento General.
110. El numeral 10.3 del artículo décimo, Recurso de apelación, se refiere al recurso de apelación contra las resoluciones de FVCA; por el contrario, el párrafo que se propone incorporar se refiere al plazo de cumplimiento de las resoluciones del Tribunal y del Cuerpo Colegiado; por lo que proponemos que esto sea ubicado como segundo párrafo en el artículo décimo tercero.
111. En el artículo décimo quinto de la propuesta de Reglamento, consideramos que la obligación de llevar un registro de expedientes de reclamos y controversias no debe entenderse que se restringe a la sede central sino que la misma obligación debe cumplirse en cualquiera de las oficinas o dependencias de Atención al Público existentes en las Estaciones de FVCA, siguiendo lo dispuesto en el artículo Tercero del Reglamento de Reclamos.
112. En consecuencia, el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de Ferrovías Central Andina S.A. presentado por dicha concesionaria debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el presente Informe N° 061-07-GAL-OSITRAN.
113. No obstante, conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento General, corresponde aprobar el proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por Ferrovías Central Andina S.A., con las observaciones señaladas en el Informe N° 061-07-GAL-OSITRAN, las mismas que deberán ser incorporadas en el Reglamento de la entidad prestadora, bajo la verificación de la subsanación a cargo de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.

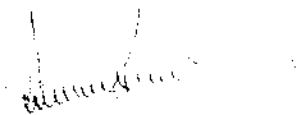
## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

114. Sobre la base de lo señalado en los Informes N° 027, 052, 053, 054, 055, 056, 057, 059, 060 y 061-07-GAL-OSITRAN, por los cuales se evalúan la aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Solución de Reclamos de los Usuarios de las Entidades Prestadoras: (i) Aeropuertos del Perú S.A., (ii) Concesionaria IIRSA NORTE S.A., (iii) Terminal Internacional del Sur S.A., (iv) Empresa Nacional de Puertos S.A., (v) Lima Airport Partners S.R.L., (vi) Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A., (vii) Ferrocarril Transandino S.A., (viii) Concesionaria Vial del Perú S.A., (ix) NORVIAL S.A. y (x) Ferrovías Central Andina S.A.; esta Gerencia de Asesoría Legal se ratifica en el contenido de los mismos.
115. Por las consideraciones antes anotadas, ponemos a consideración del Consejo Directivo los Informes mencionados en el numeral anterior, así como la versión actualizada de su correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo.

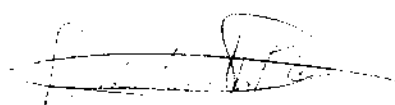


116. Asimismo, para una mejor ilustración, adjuntamos la Matriz de Comentarios de cada propuesta de Reglamento de Reclamos de las Entidades Prestadoras antes mencionadas

Atentamente.



**HUMBERTO RAMIREZ TRUCIOS**  
Gerente de Asesoría Legal



**SANTOS TARRILLO FLORES**  
Asistente Legal

REG SAL-GAL-Nº15602.08  
Ref.