



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 25 de Octubre de 2011

Nº 051-2011-CD-OSITRAN

EMPRESA CONCESIONARIA : Aeropuertos del Perú S.A. (ADP)

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

### VISTOS:

El Informe Nº 2215-2011-GS-OSITRAN de fecha 17 de octubre de 2011, que evalúa el Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú S.A., así como la propuesta de Resolución de aprobación.

### CONSIDERANDO:

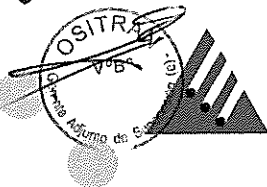
Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, Ley de creación de OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos, velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los Contratos de Concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

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

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

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

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



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

Página 1 de 3





PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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

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

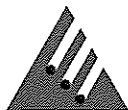
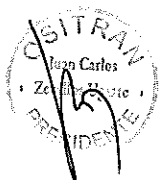
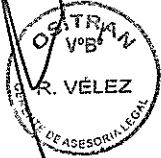
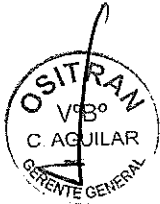
Que, con fecha 26 de agosto de 2011, se presentó la Carta 0941/2011/GG/AdP de la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú S.A., remitiendo el Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para la aprobación de OSITRAN, dentro del plazo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Oficio N° 4255-2011-GS-OSITRAN de fecha 10 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 2152-2011-GS-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones a su Proyecto de adecuación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, con fecha 13 de octubre de 2011, se presentó la Carta N° 1167/2011/GG/AdP de la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú S.A., remitiendo el levantamiento de las observaciones planteadas al Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante el Informe N° 2215-2011-GS-OSITRAN de fecha 17 de octubre de 2011, la Gerencia de Supervisión, al amparo de las disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto de adecuación al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación al Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria ADP;

**POR LO EXPUESTO** y en base al análisis contenido en el Informe N° 2215-2011-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN;



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 401-2011-CD de fecha 25 de octubre de 2011;

**SE RESUELVE:**

**Artículo.1.** Aprobar el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú S.A.", en base al Informe N° 2215-2011-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

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

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

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

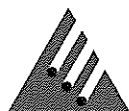
**Artículo.5.** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2215-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú S.A.

**Artículo.6.** Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

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

Reg. Sal PD N° 23557-11



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

Página 3 de 3



**REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.**

**APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 035-2008-CD-OSITRAN  
MODIFICADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° .....**

**TITULO I: DEFINICIONES, OBJETIVO, FINALIDAD Y BASE LEGAL**

**Artículo 1°: DEFINICIONES**

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento (en adelante "el Reglamento") tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento General), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN.

En caso que algún término no se encuentre definido en este Reglamento ni en el Reglamento General, se aplicará el Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN (REMA). En su defecto, tendrá el significado que se le asigne conforme a las leyes aplicables en la República del Perú y el significado que se le dé al mismo, en razón de su función y uso, en el ámbito aeroportuario y/o en curso normal de los negocios y/u operaciones vinculadas a dicho negocio.

Los términos empleados en este Reglamento deberán entenderse conforme a las siguientes definiciones:

- 1.1 AdP: Aeropuertos del Perú S.A., titular del derecho de explotación y aprovechamiento económico de los bienes que forman parte de los Aeropuertos que fueron adjudicados en buena pro con fecha 18 de agosto de 2006 y dados en concesión por el Estado Peruano conforme al Contrato de Concesión suscrito el 11 de diciembre de 2006. Para los efectos del presente reglamento, la Entidad Prestadora de los servicios.
- 1.2 Aeropuertos: Es cualquiera de los Aeropuertos que forman parte del Primer Grupo de Aeropuertos en Concesión: Anta-Huaraz, Cajamarca, Chachapoyas, Iquitos, Talara, Tarapoto, Trujillo, Tumbes, Pucallpa, Chiclayo, Piura y Pisco.
- 1.3 Controversia: Es el desacuerdo o conflicto de interés sobre asuntos de interés público, de hecho o de derecho del ámbito de competencia del OSITRAN que se suscite entre entidades prestadoras. También a aquéllas que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso. Podrá referirse a cualquier asunto vinculado con el contrato o mandato de acceso, su aplicación o interpretación; la prestación del servicio esencial; la forma de uso de la facilidad esencial o los efectos que se deriven de dicha prestación o forma de uso, entre otros.
- 1.4 Días: siempre que no se exprese lo contrario, toda referencia al término días se entenderá como días hábiles.
- 1.5 Reclamo: Es la solicitud distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.
- 1.6 Reglamento: se refiere a este reglamento.

1.7 Reglamento General: Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo 019-2011-CD/OSITRAN.

1.8 REMA: se refiere al Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público de OSITRAN.

1.9 Servicios Esenciales: se refiere a aquellos servicios que cumplen con las siguientes condiciones:

- a) Son necesarios para completar la cadena logística del transporte de carga o pasajeros en una relación origen – destino.
- b) Para ser provistos, requieren utilizar necesariamente una Facilidad Esencial.

La lista de servicios esenciales es aquella que figura en el anexo I del REMA.

1.10. Tribunal de OSITRAN: se refiere al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

1.11. Usuario: es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público en calidad de:

1.11.1 Usuario Intermedio: Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros. Son ejemplos de usuarios intermedios, entre otros, los siguientes:

- Las líneas aéreas,
- Los agentes marítimos;
- Los transportistas de carga o pasajeros, por ferrocarril o carretera o utilizando puertos

1.11.2 Usuario Final: Aquél que utiliza de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios.

Se considera usuario final, entre otros, a:

- Los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura en los términos definidos en el Reglamento General de OSITRAN; Y
- Los dueños de la carga

### **Artículo 2º.- OBJETIVO**

Establecer las normas, procedimientos y procesos a través de los cuales AdP dará solución adecuada a los reclamos de los Usuarios de los Servicios prestados en los Aeropuertos, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 y siguientes del Reglamento General.

### **Artículo 3º.- BASE LEGAL**

- a. Ley N° 26917, Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN.
- b. Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.
- c. Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- d. Ley N° 27444 -Ley del Procedimiento Administrativo General..

### **Artículo 4º.- AMBITO**

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en todos los Aeropuertos bajo la administración de AdP.

## **TITULO II        DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 5º.- MATERIA DE LOS RECLAMOS**

Los reclamos que son materia del presente Reglamento son aquellos derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de AdP, bajo la supervisión de OSTRAN

Estos reclamos son, entre otros, los siguientes:

- a. La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a AdP.
- b. El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c. La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de AdP.
- d. Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de AdP, sus funcionarios o dependientes.
- e. Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f. Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g. Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio, o información defectuosa.

## **Artículo 6º.- PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS**

En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los Usuarios, rigen los principios establecidos en la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, según sea aplicable.

Los principios establecidos en la precitada Ley servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimientos.

Adicionalmente, en los procedimientos de reclamos de usuarios bajo la protección del Código del Consumidor, aplican los principios recogidos tanto en el artículo 2 y 64 de dicho dispositivo normativo.

Resultan aplicables especialmente los siguientes principios:

**BUENA FE EN LOS PROCEDIMIENTOS:** Las partes intervinientes en un procedimiento regulado en el presente Reglamento realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

**CELERIDAD:** Toda actuación deberá orientarse a resolver los reclamos y controversias que se susciten de manera oportuna y en el menor tiempo posible. En caso de que el reclamo no sea resuelto dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo y se da la razón al reclamante.

**IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN:** Se garantiza la igualdad de trato sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.

**OPORTUNIDAD:** Los plazos para el cumplimiento de procedimientos y la ejecución de obligaciones no establecidos en el presente Reglamento deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.

**RESPONSABILIDAD:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de los reclamos presentados por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten.

**ELIMINACIÓN DE EXIGENCIAS COSTOSAS:** No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia Entidad Prestadora que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.

## **Artículo 7º.- PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL**

El Usuario podrá designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo. Salvo que se vaya a ejercer los actos referidos en el párrafo siguiente, dicho poder podrá ser general, bastando para ello, formalizarlo mediante carta poder simple.

Se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario de OSITRAN o ante Notario Público para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje.

#### **Artículo 8°.- INTERVENCION DE ABOGADOS**

Para la participación en los procedimientos y procesos destinados a la solución de reclamos de usuarios y de controversias materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.

#### **Artículo 9°.- DERECHOS Y GASTOS DEL PROCEDIMIENTO**

Los reclamos y los recursos presentados y/o interpuestos de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento no están sujetos a la realización de ningún pago a la Entidad Prestadora ni a OSITRAN.

#### **Artículo 10°.- 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.

#### **Artículo 11°.- ACCESO AL EXPEDIENTE Y EXPEDICIÓN DE COPIAS**

El Usuario tiene derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su reclamo, así como a tener acceso al expediente correspondiente.

Asimismo, el Usuario puede solicitar que se le expida copia fotostática simple de los documentos que forman parte del expediente del reclamo. AdP expedirá las copias previo pago del costo de las mismas por parte del Usuario.

#### **Artículo 12°.- DIFUSIÓN**

AdP dará a conocer a los Usuarios la información correspondiente a los aspectos esenciales vinculados a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse, mediante carteles y/o afiches ubicados en áreas de acceso al público y en los módulos de atención al cliente de AdP. Dicha información comprenderá el nombre de la dependencia encargada de resolver los reclamos, los plazos de trámite respectivo, los requisitos para presentar dichos reclamos, los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan, así como la referencia a que, en caso de apelación el expediente será elevado al Tribunal de OSITRAN, a efectos de que ésta última entidad proceda a resolver.

#### **Artículo 13°.- PLAZOS**

Los plazos establecidos en el presente Reglamento se regirán de acuerdo al artículo 133 de la Ley N° 27444. Asimismo, se agregará el término de la distancia, conforme a lo dispuesto por el artículo 135 de la mencionada Ley.



#### **Artículo 14°- PRESENTACION DE RECLAMOS**

El Usuario debe presentar su reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que pueden dar lugar al reclamo, pudiendo emplear para ello los formularios pre-impresos que serán puestos gratuitamente a disposición del público en las Mesas de Partes o en Módulos de Atención al Cliente de AdP.

Salvo que la ley disponga lo contrario, los reclamos no requerirán de la firma de abogado. En todos los casos, el Usuario debe cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 18° de este Reglamento.

El Usuario acompañará una copia simple de su reclamo en calidad de cargo, la misma que será sellada por AdP, con la indicación del día y hora de su presentación, el número de registro de su reclamo y el nombre del representante de AdP que lo recibió.

El Usuario también puede presentar su reclamo a través de carta, correo electrónico, fax o teléfono. Recibido el reclamo, AdP 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.

#### **Artículo 15°- REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS**

AdP llevará un registro físico de reclamos y controversias por cada Aeropuerto en el cual se numerarán de manera correlativa los reclamos y controversias, y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. En ellos, se anotarán la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del usuario que reclama, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo.

AdP conservará los expedientes correspondientes a reclamos formulados por los Usuarios por un plazo que no será inferior a cuatro (4) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquél en que concluya el mismo en el ámbito de AdP. En caso que OSITRAN solicite la remisión de dichos expedientes, AdP deberá cumplir con dicho requerimiento dentro de un plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

#### **Artículo 16°.- RESPONSABLE**

El órgano responsable de conocer, analizar e investigar los reclamos interpuestos por los Usuarios es el Gerente de Aeropuerto de AdP. Dicho órgano se pronunciará sobre los reclamos, en calidad de primera instancia. Igualmente, en el caso que el Usuario presente un recurso de reconsideración, el órgano responsable de resolverlo será el Gerente de Aeropuerto. Si el Usuario presentase un recurso de apelación, el órgano responsable de AdP elevará el expediente al Tribunal de OSITRAN. Si el Usuario interpusiese un recurso de queja, el órgano responsable de AdP emitirá el informe técnico que solicite el Tribunal de OSITRAN. En todos los supuestos anteriores, se debe cumplir con los plazos y formas establecidas en este Reglamento.

## **Artículo 17°.- OBLIGACIONES DE LOS GERENTES DE AEROPUERTO**

El gerente de aeropuerto deberá:

- a. Recibir los reclamos y recursos que le sean presentados aun cuando no cumplieran con los requisitos establecidos.
- b. No adelantar o emitir opiniones verbales con relación al resultado del reclamo.
- c. Informar al Usuario del estado de su trámite y de la ubicación de su expediente y facilitar el acceso al mismo, si el Usuario lo solicitara expresamente.
- d. Expedir a costo del Usuario, copias simples o certificadas de determinados componentes del expediente o del conjunto del mismo, cuando se soliciten. El plazo para cumplir con este pedido es de dos (02) días hábiles, salvo que por las circunstancias del caso se pueda atender de manera inmediata.

## **TITULO III PROCEDIMIENTO**

### **Artículo 18°.- REQUISITOS**

El reclamo por escrito, será dirigido al Gerente de Aeropuerto y se presentará en la mesa de partes, o de ser el caso, en el Módulo de Atención al Cliente de cualquiera de los Aeropuertos y, de preferencia en el Aeropuerto en el que se originó el reclamo. Tal reclamo cumplirá con los siguientes requisitos:

- a. Instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b. Identificación del usuario reclamante: nombre y apellidos completos, número de Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería o Pasaporte -solo para ciudadanos extranjeros- y el domicilio al que se harán llegar las notificaciones.
- c. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado, si los hubiere.
- d. Identificación, precisión del reclamo y los argumentos que lo fundamenten de hecho y cuando les sea posible las de derecho.
- d. Lugar, fecha y firma o huella digital del usuario reclamante o su representante, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- e. Copia simple del documento que acredite la representación.
- f. Los fundamentos de hecho y de derecho del reclamo.
- g. Los medios probatorios que el reclamante considere pertinentes que se ofrezcan y actúen. El incumplimiento de este requisito no generará la inadmisibilidad o improcedencia del reclamo, salvo que los medios probatorios resulten sustanciales para evaluar el reclamo presentado.

Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal d) y para el cumplimiento del literal f) se otorga un plazo de dos (02) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

#### **Artículo 19°.- INADMISIBILIDAD DEL RECLAMO**

La Gerencia de Aeropuerto competente, dentro del plazo máximo de tres (3) días de recibido el reclamo, evaluará si cumple con los requisitos para la presentación de los reclamos señalados en el Artículo 18°. Si el usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo máximo de dos (2) días para que subsane la omisión.

Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la Gerencia de Aeropuerto competente elevará lo actuado a la Gerencia Central Adjunta de Operaciones quien expedirá una carta respuesta declarando inadmisibile el reclamo y ordenará el archivo del mismo.

#### **Artículo 20°.- IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO**

La Gerencia de Aeropuerto podrá declarar improcedente los reclamos en los casos siguientes:

- a. Cuando el reclamante carezca de interés legítimo.
- b. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma;
- c. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible, y;
- d. Cuando la reclamación interpuesta no se encuentre en la enumeración contenida en el Artículo 5° de este Reglamento.
- e. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo indicado en el Artículo 13°.

#### **Artículo 21°.- PLAZO MAXIMO DE RESOLUCION DE LOS RECLAMOS**

**AdP resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la presentación de los reclamos o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados por la Gerencia de Aeropuerto. No obstante dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.**

Las cartas de respuesta expedidas por AdP deben ser fundamentadas y suscritas por el Gerente de Aeropuerto de AdP, con indicación y valoración expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustentan su decisión y de las normas legales aplicables al caso. Adicionalmente, deberá consignar el derecho del usuario a impugnar la decisión adoptada, así como el plazo para ejercer su derecho.

En caso que AdP no emitiera una carta de respuesta en un plazo máximo de quince (15) días, se aplicará el 'silencio administrativo positivo', y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.

Las resoluciones de AdP, se ejecutarán dentro del plazo de tres (03) días contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, podrá extenderse el plazo a quince (15) días máximo.

## **TITULO IV MEDIOS IMPUGNATORIOS**

### **Artículo 22º.- RECURSOS**

Los recursos contra la resolución que pone fin a la instancia son:

- a. De reconsideración y,
- b. De apelación,

### **Artículo 23º.- RECURSO DE RECONSIDERACION**

Se interpone contra la resolución expresa de AdP, ante la Gerencia de Aeropuerto debiendo necesariamente sustentarse en nueva prueba y en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución que se impugna.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

La Gerencia de Aeropuerto deberá pronunciarse en un plazo máximo de veinte (20) días contados desde la admisión a trámite del recurso.

En caso que la Gerencia de Aeropuerto omitiera pronunciarse en el plazo señalado en el párrafo que antecede se aplicará el silencio administrativo negativo y en consecuencia el usuario se encontrará habilitado para interponer el recurso de apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

### **Artículo 24º.- RECURSO DE APELACION**

Se interpone contra la carta de respuesta emitida por el Entidad Prestadora o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración.

Se interpone ante la Gerencia de Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la carta de respuesta que se impugna.

### **Artículo 25º.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LOS MEDIOS IMPUGNATORIOS**

Es requisito de admisibilidad que los recursos de reconsideración o de apelación sean interpuestos dentro del plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución recurrida, o de aplicado el "silencio administrativo negativo", según corresponda.

AdP

### **Artículo 26º.- ELEVACION DEL EXPEDIENTE DE APELACION**

La Gerencia de Aeropuerto elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN Junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de quince

(15) días, adjuntando su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

#### **Artículo 27°.- 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 del procedimiento;
- b. AdP deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de reconsideración y/o apelación; y
- c. Se concedan los recursos de reconsideración y/o apelación en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente. En caso sea presentada directamente ante la instancia quejada, ésta deberá remitirla inmediatamente en los plazos previstos en la Ley 27444 al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

#### **Artículo 28°.- NOTIFICACIONES**

AdP establecerá un sistema de notificaciones de las cartas de respuesta que expida a través de un servicio de mensajería apropiado que verifique su entrega en el domicilio procesal del reclamante. Sólo en los casos en que el reclamante haya fijado domicilio en el extranjero, será admisible la notificación por correo postal o certificado.

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 AdP.

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.

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.

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

#### **Artículo 29°.- CONCILIACIÓN**

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario y AdP podrán conciliar sus conflictos de intereses, siempre y cuando las partes estén de acuerdo y OSITRAN no haya expedido resolución en segunda instancia. Para el efecto, AdP podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre y cuando el reclamo verse sobre derechos disponibles. En esta situación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo. En todos los casos, de llegarse a un acuerdo, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo.

#### **Artículo 30°.- VIGENCIA**

Este Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha en que sea aprobado por OSITRAN y podrá ser modificado y/o ampliado por AdP, previa autorización de OSITRAN.

**REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.**

**APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 035-2008-CD-OSITRAN  
MODIFICADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° .....**

**TITULO I: DEFINICIONES, OBJETIVO, FINALIDAD Y BASE LEGAL**

**Artículo 1°: DEFINICIONES**

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento (en adelante "el Reglamento") tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento General), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN.

En caso que algún término no se encuentre definido en este Reglamento ni en el Reglamento General, se aplicará el Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN (REMA). En su defecto, tendrá el significado que se le asigne conforme a las leyes aplicables en la República del Perú y el significado que se le dé al mismo, en razón de su función y uso, en el ámbito aeroportuario y/o en curso normal de los negocios y/u operaciones vinculadas a dicho negocio.

Los términos empleados en este Reglamento deberán entenderse conforme a las siguientes definiciones:

- 1.1 AdP: Aeropuertos del Perú S.A., titular del derecho de explotación y aprovechamiento económico de los bienes que forman parte de los Aeropuertos que fueron adjudicados en buena pro con fecha 18 de agosto de 2006 y dados en concesión por el Estado Peruano conforme al Contrato de Concesión suscrito el 11 de diciembre de 2006. Para los efectos del presente reglamento, la Entidad Prestadora de los servicios.**
- 1.2 Aeropuertos: Es cualquiera de los Aeropuertos que forman parte del Primer Grupo de Aeropuertos en Concesión: Anta-Huaraz, Cajamarca, Chachapoyas, Iquitos, Talara, Tarapoto, Trujillo, Tumbes, Pucallpa, Chiclayo, Piura y Pisco.
- 1.3 Controversia: Es el desacuerdo o conflicto de interés sobre asuntos de interés público, de hecho o de derecho del ámbito de competencia del OSITRAN que se suscite entre entidades prestadoras. También a aquéllas que se susciten entre éstas y sus usuarios intermedios respecto del contrato o del mandato de acceso. Podrá referirse a cualquier asunto vinculado con el contrato o mandato de acceso, su aplicación o interpretación; la prestación del servicio esencial; la forma de uso de la facilidad esencial o los efectos que se deriven de dicha prestación o forma de uso, entre otros.
- 1.4 Días: siempre que no se exprese lo contrario, toda referencia al término días se entenderá como días hábiles.
- 1.5 Reclamo: Es la solicitud distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.
- 1.6 Reglamento: se refiere a este reglamento.

- 1.7 Reglamento General: Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo 019-2011-CD/OSITRAN.
- 1.8 REMA: se refiere al Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público de OSITRAN.
- 1.9 Servicios Esenciales: se refiere a aquellos servicios que cumplen con las siguientes condiciones:
- a) Son necesarios para completar la cadena logística del transporte de carga o pasajeros en una relación origen – destino.
  - b) Para ser provistos, requieren utilizar necesariamente una Facilidad Esencial.

La lista de servicios esenciales es aquella que figura en el anexo I del REMA.

1.10. Tribunal de OSITRAN: se refiere al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

1.11. Usuario: es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público en calidad de:

1.11.1 Usuario Intermedio: Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros. Son ejemplos de usuarios intermedios, entre otros, los siguientes:

- Las líneas aéreas,
- Los agentes marítimos;
- Los transportistas de carga o pasajeros, por ferrocarril o carretera o utilizando puertos

1.11.2 Usuario Final: Aquél que utiliza de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios.

Se considera usuario final, entre otros, a:

- Los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura en los términos definidos en el Reglamento General de OSITRAN; Y
- Los dueños de la carga



### **Artículo 2º.- OBJETIVO**

Establecer las normas, procedimientos y procesos a través de los cuales AdP dará solución adecuada a los reclamos de los Usuarios de los Servicios prestados en los Aeropuertos, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 y siguientes del Reglamento General.

### **Artículo 3º.- BASE LEGAL**

- a. Ley N° 26917, Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN.
- b. Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.
- c. Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- d. Ley N° 27444 -Ley del Procedimiento Administrativo General..

### **Artículo 4º.- AMBITO**

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en todos los Aeropuertos bajo la administración de AdP.

## **TITULO II        DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 5º.- MATERIA DE LOS RECLAMOS**

Los reclamos que son materia del presente Reglamento son aquellos derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de AdP, bajo la supervisión de OSTRAN

Estos reclamos son, entre otros, los siguientes:

- a. La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a AdP.
- b. El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c. La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de AdP.
- d. Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de AdP, sus funcionarios o dependientes.
- e. Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f. Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g. Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio, o información defectuosa.

## **Artículo 6º.- PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS**

En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los Usuarios, rigen los principios establecidos en la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, según sea aplicable.

Los principios establecidos en la precitada Ley servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimientos.

Adicionalmente, en los procedimientos de reclamos de usuarios bajo la protección del Código del Consumidor, aplican los principios recogidos tanto en el artículo 2 y 64 de dicho dispositivo normativo.

Resultan aplicables especialmente los siguientes principios:

**BUENA FE EN LOS PROCEDIMIENTOS:** Las partes intervinientes en un procedimiento regulado en el presente Reglamento realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

**CELERIDAD:** Toda actuación deberá orientarse a resolver los reclamos y controversias que se susciten de manera oportuna y en el menor tiempo posible. En caso de que el reclamo no sea resuelto dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo y se da la razón al reclamante.

**IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN:** Se garantiza la igualdad de trato sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.

**OPORTUNIDAD:** Los plazos para el cumplimiento de procedimientos y la ejecución de obligaciones no establecidos en el presente Reglamento deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.

**RESPONSABILIDAD:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de los reclamos presentados por los usuarios son responsables de los actos procesales que ejecuten.

**ELIMINACIÓN DE EXIGENCIAS COSTOSAS:** No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia Entidad Prestadora que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.

## **Artículo 7º.- PODER GENERAL Y PODER ESPECIAL**

El Usuario podrá designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo. Salvo que se vaya a ejercer los actos referidos en el párrafo siguiente, dicho poder podrá ser general, bastando para ello, formalizarlo mediante carta poder simple.

Se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario de OSITRAN o ante Notario Público para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje.

#### **Artículo 8°.- INTERVENCION DE ABOGADOS**

Para la participación en los procedimientos y procesos destinados a la solución de reclamos de usuarios y de controversias materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.

#### **Artículo 9°.- DERECHOS Y GASTOS DEL PROCEDIMIENTO**

Los reclamos y los recursos presentados y/o interpuestos de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento no están sujetos a la realización de ningún pago a la Entidad Prestadora ni a OSITRAN.

#### **Artículo 10°.- 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.

#### **Artículo 11°.- ACCESO AL EXPEDIENTE Y EXPEDICIÓN DE COPIAS**

El Usuario tiene derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su reclamo, así como a tener acceso al expediente correspondiente.

Asimismo, el Usuario puede solicitar que se le expida copia fotostática simple de los documentos que forman parte del expediente del reclamo. AdP expedirá las copias previo pago del costo de las mismas por parte del Usuario.

#### **Artículo 12°.- DIFUSIÓN**

AdP dará a conocer a los Usuarios la información correspondiente a los aspectos esenciales vinculados a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse, mediante carteles y/o afiches ubicados en áreas de acceso al público y en los módulos de atención al cliente de AdP. Dicha información comprenderá el nombre de la dependencia encargada de resolver los reclamos, los plazos de trámite respectivo, los requisitos para presentar dichos reclamos, los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan, así como la referencia a que, en caso de apelación el expediente será elevado al Tribunal de OSITRAN, a efectos de que ésta última entidad proceda a resolver.

#### **Artículo 13°.- PLAZOS**

Los plazos establecidos en el presente Reglamento se regirán de acuerdo al artículo 133 de la Ley N° 27444. Asimismo, se agregará el término de la distancia, conforme a lo dispuesto por el artículo 135 de la mencionada Ley.

#### **Artículo 14°- PRESENTACION DE RECLAMOS**

El Usuario debe presentar su reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que pueden dar lugar al reclamo, pudiendo emplear para ello los formularios pre-impresos que serán puestos gratuitamente a disposición del público en las Mesas de Partes o en Módulos de Atención al Cliente de AdP.

Salvo que la ley disponga lo contrario, los reclamos no requerirán de la firma de abogado. En todos los casos, el Usuario debe cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 18° de este Reglamento.

El Usuario acompañará una copia simple de su reclamo en calidad de cargo, la misma que será sellada por AdP, con la indicación del día y hora de su presentación, el número de registro de su reclamo y el nombre del representante de AdP que lo recibió.

El Usuario también puede presentar su reclamo a través de carta, correo electrónico, fax o teléfono. Recibido el reclamo, AdP 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.

#### **Artículo 15°- REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS**

AdP llevará un registro físico de reclamos y controversias por cada Aeropuerto en el cual se numerarán de manera correlativa los reclamos y controversias, y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. En ellos, se anotarán la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del usuario que reclama, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo.

AdP conservará los expedientes correspondientes a reclamos formulados por los Usuarios por un plazo que no será inferior a cuatro (4) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquél en que concluya el mismo en el ámbito de AdP. En caso que OSITRAN solicite la remisión de dichos expedientes, AdP deberá cumplir con dicho requerimiento dentro de un plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

#### **Artículo 16°.- RESPONSABLE**

El órgano responsable de conocer, analizar e investigar los reclamos interpuestos por los Usuarios es el Gerente de Aeropuerto de AdP. Dicho órgano se pronunciará sobre los reclamos, en calidad de primera instancia. Igualmente, en el caso que el Usuario presente un recurso de reconsideración, el órgano responsable de resolverlo será el Gerente de Aeropuerto. Si el Usuario presentase un recurso de apelación, el órgano responsable de AdP elevará el expediente al Tribunal de OSITRAN. Si el Usuario interpusiese un recurso de queja, el órgano responsable de AdP emitirá el informe técnico que solicite el Tribunal de OSITRAN. En todos los supuestos anteriores, se debe cumplir con los plazos y formas establecidas en este Reglamento.

## **Artículo 17°.- OBLIGACIONES DE LOS GERENTES DE AEROPUERTO**

El gerente de aeropuerto deberá:

- a. Recibir los reclamos y recursos que le sean presentados aun cuando no cumplieran con los requisitos establecidos.
- b. No adelantar o emitir opiniones verbales con relación al resultado del reclamo.
- c. Informar al Usuario del estado de su trámite y de la ubicación de su expediente y facilitar el acceso al mismo, si el Usuario lo solicitara expresamente.
- d. Expedir a costo del Usuario, copias simples o certificadas de determinados componentes del expediente o del conjunto del mismo, cuando se soliciten. El plazo para cumplir con este pedido es de dos (02) días hábiles, salvo que por las circunstancias del caso se pueda atender de manera inmediata.

### **TITULO III PROCEDIMIENTO**

## **Artículo 18°.- REQUISITOS**

**El reclamo por escrito, será dirigido al Gerente de Aeropuerto y se presentará en la mesa de partes, o de ser el caso, en el Módulo de Atención al Cliente de cualquiera de los Aeropuertos y, de preferencia en el Aeropuerto en el que se originó el reclamo. Tal reclamo cumplirá con los siguientes requisitos:**

- a. Instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b. Identificación del usuario reclamante: nombre y apellidos completos, número de Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería o Pasaporte -solo para ciudadanos extranjeros- y el domicilio al que se harán llegar las notificaciones.
- c. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado, si los hubiere.
- d. Identificación, precisión del reclamo y los argumentos que lo fundamenten de hecho y cuando les sea posible las de derecho.
- d. Lugar, fecha y firma o huella digital del usuario reclamante o su representante, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- e. Copia simple del documento que acredite la representación.
- f. Los fundamentos de hecho y de derecho del reclamo.
- g. Los medios probatorios que el reclamante considere pertinentes que se ofrezcan y actúen. El incumplimiento de este requisito no generará la inadmisibilidad o improcedencia del reclamo, salvo que los medios probatorios resulten sustanciales para evaluar el reclamo presentado.

**Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal d) y para el cumplimiento del literal f) se otorga un plazo de dos (02) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.**

### **Artículo 19°.- INADMISIBILIDAD DEL RECLAMO**

La Gerencia de Aeropuerto competente, dentro del plazo máximo de tres (3) días de recibido el reclamo, evaluará si cumple con los requisitos para la presentación de los reclamos señalados en el Artículo 18°. Si el usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo máximo de dos (2) días para que subsane la omisión.

Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la Gerencia de Aeropuerto competente elevará lo actuado a la Gerencia Central Adjunta de Operaciones quien expedirá una carta respuesta declarando inadmisibile el reclamo y ordenará el archivo del mismo.

### **Artículo 20°.- IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO**

La Gerencia de Aeropuerto podrá declarar improcedente los reclamos en los casos siguientes:

- a. Cuando el reclamante carezca de interés legítimo.
- b. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma;
- c. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible, y;
- d. Cuando la reclamación interpuesta no se encuentre en la enumeración contenida en el Artículo 5° de este Reglamento.
- e. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo indicado en el Artículo 13°.

### **Artículo 21°.- PLAZO MAXIMO DE RESOLUCION DE LOS RECLAMOS**

**AdP resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la presentación de los reclamos o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados por la Gerencia de Aeropuerto. No obstante dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.**

Las cartas de respuesta expedidas por AdP deben ser fundamentadas y suscritas por el Gerente de Aeropuerto de AdP, con indicación y valoración expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustentan su decisión y de las normas legales aplicables al caso. Adicionalmente, deberá consignar el derecho del usuario a impugnar la decisión adoptada, así como el plazo para ejercer su derecho.

En caso que AdP no emitiera una carta de respuesta en un plazo máximo de quince (15) días, se aplicará el 'silencio administrativo positivo', y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.

Las resoluciones de AdP, se ejecutarán dentro del plazo de tres (03) días contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, podrá extenderse el plazo a quince (15) días máximo.

## **TITULO IV MEDIOS IMPUGNATORIOS**

### **Artículo 22º.- RECURSOS**

Los recursos contra la resolución que pone fin a la instancia son:

- a. De reconsideración y,
- b. De apelación,

### **Artículo 23º.- RECURSO DE RECONSIDERACION**

Se interpone contra la resolución expresa de AdP, ante la Gerencia de Aeropuerto debiendo necesariamente sustentarse en nueva prueba y en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución que se impugna.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

La Gerencia de Aeropuerto deberá pronunciarse en un plazo máximo de veinte (20) días contados desde la admisión a trámite del recurso.

En caso que la Gerencia de Aeropuerto omitiera pronunciarse en el plazo señalado en el párrafo que antecede se aplicará el silencio administrativo negativo y en consecuencia el usuario se encontrará habilitado para interponer el recurso de apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

### **Artículo 24º.- RECURSO DE APELACION**

Se interpone contra la carta de respuesta emitida por el Entidad Prestadora o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración.

Se interpone ante la Gerencia de Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la carta de respuesta que se impugna.

### **Artículo 25º.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LOS MEDIOS IMPUGNATORIOS**

Es requisito de admisibilidad que los recursos de reconsideración o de apelación sean interpuestos dentro del plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución recurrida, o de aplicado el "silencio administrativo negativo", según corresponda.

AdP

### **Artículo 26º.- ELEVACION DEL EXPEDIENTE DE APELACION**

La Gerencia de Aeropuerto elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN Junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de quince

(15) días, adjuntando su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

### **Artículo 27°.- 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 del procedimiento;
- b. AdP deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de reconsideración y/o apelación; y
- c. Se concedan los recursos de reconsideración y/o apelación en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente. En caso sea presentada directamente ante la instancia quejada, ésta deberá remitirla inmediatamente en los plazos previstos en la Ley 27444 al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

### **Artículo 28°.- NOTIFICACIONES**

AdP establecerá un sistema de notificaciones de las cartas de respuesta que expida a través de un servicio de mensajería apropiado que verifique su entrega en el domicilio procesal del reclamante. Sólo en los casos en que el reclamante haya fijado domicilio en el extranjero, será admisible la notificación por correo postal o certificado.

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 AdP.

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.

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.



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

#### **Artículo 29°.- CONCILIACIÓN**

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario y AdP podrán conciliar sus conflictos de intereses, siempre y cuando las partes estén de acuerdo y OSITRAN no haya expedido resolución en segunda instancia. Para el efecto, AdP podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre y cuando el reclamo verse sobre derechos disponibles. En esta situación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo. En todos los casos, de llegarse a un acuerdo, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo.

#### **Artículo 30°.- VIGENCIA**

Este Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha en que sea aprobado por OSITRAN y podrá ser modificado y/o ampliado por AdP, previa autorización de OSITRAN.

