

**REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE REDAMOS DE USUARIOS DE AEROPUERTOS  
DEL PERÚ – ADP  
Resolución de Consejo Directivo N° 051-2011-CD- OSITRAN**

Lima, 25 de octubre de 2011

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 N° 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 5° de la Ley N° 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 32° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 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 53° 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 N° 26917, Ley de creación de OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 02-2004-Cp-OSITRAN se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias" y con Resolución de Consejo Directivo N° 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 N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo "Reglamento para la Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que, las Entidades

Prestadoras deberán presentar, para su aprobación, el proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir de la publicación de la Resolución N° 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 N° 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley N° 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN;

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

## **INFORME N° 2215 2011 GS OSITRAN**

**A: LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**

Gerente de Supervisión

**De: ÓSCAR HERRERA BENAVIDES**

Jefe de Aeropuertos

**DANILO CAMPOS FLORES**

Supervisor Económico Financiero I

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

Fecha: 17 de octubre de 2011

### **I.OBJETIVO**

I. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú S.A. (en adelante el Concesionario o ADP), en cumplimiento de lo contemplado en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN.

### **II. ANTECEDENTES**

2. El 11 de diciembre de 2006, se celebró el Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú<sup>1</sup> (en adelante, el Contrato) siendo éste suscrito por la empresa concesionaria Aeropuertos del Perú S.A. (en adelante, ADP o el Concesionario) y el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC).

3. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN del 13 de diciembre de 2006, se modificó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, y se cambió su denominación a "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN."

4. Mediante Resolución N°035-2008-CD-OSITRAN de fecha 10 de septiembre de 2008, el Consejo Directivo de OSITRAN aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú S.A.,

5. Mediante la Resolución N° 027-2010-CD-OSITRAN de fecha ,20 de julio de 2010, se modificó el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria ADP.

6. A través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN del 06 de junio de 2011, el Consejo Directivo aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento).

7. Mediante Carta N° 0941/2011/GG/AdP de fecha de recepción 26 de agosto del 2011, el Concesionario alcanzó para su aprobación un proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios".

8. El Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de agosto de 2011, concluye que dado el vacío existente para la difusión y aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Reclamos de las Empresas Prestadoras, se deben seguir los procedimientos señalados en los Artículos N° 47 y 48 del REMA (Reglamento Marco de Acceso) de OSITRAN.

9. Con fecha 31 de agosto de 2011, se aprobó la Resolución N° 034-2011-CD-OSITRAN, a través de la cual se rectifican el inciso 5) del Artículo N° 12 y el Artículo N° 41 del Reglamento. Asimismo, se modifican la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria y se incluye una Quinta en el Reglamento.

10. A través de la Resolución N°017-2011-GS/ÓOSITRAN de fecha de 01 de septiembre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN autoriza la difusión del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de ADP en la página web del Regulador y el Concesionario, así como publicar dicha Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".

11. Luego de vencido el plazo de los 15 días de haberse difundido en la página web el referido proyecto de Reglamento, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN<sup>2</sup> no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.

12. Mediante el Oficio N° 4235-2011-GS-OSITRAN de fecha de recepción 12 de octubre de 2011, se le hizo llegar al Concesionario las observaciones al proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

13. Mediante la Carta N°1167/2011/GG/AdP, de fecha de recepción 13 de octubre de 2011, AdP remitió las subsanaciones a las observaciones realizadas por el Regulador.

### **III. MARCO LEGAL**

14. Las Disposiciones Transitorias y Complementarias del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, señala lo siguiente con respecto a la adecuación que deben realizar a sus Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos las Empresas Prestadoras, así como su aprobación por parte de las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal:

### **"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS PRIMERA**

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

(...)

### **CUARTA**

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

### **QUINTA**

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

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

b) El procedimiento de aprobación de los proyectos de adecuación a la presente norma de los Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras."

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

### **"Artículo 12.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras**

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

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

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

1. La dependencia responsable de atender los reclamos
2. Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento.

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

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

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

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

2.- Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
  - b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones;
  - c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
  - d) Nombre y domicilio del reclamado;
  - e) La indicación de la pretensión solicitada;
  - f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
  - g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante;
  - h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital;
  - i) Copia simple del documento que acredite la presentación;
- Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo."

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



"Funciones Generales: (...)

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

#### **IV. ANÁLISIS**

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

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

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

19. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-11-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de junio; con fecha 10 de agosto de 2011, mediante la Carta N° 0941/2C11/GG/ AdP, el Concesionario presentó al Regulador el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, según la siguiente información:

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

<b>N° de Carta</b>	<b>Fecha de Presentación</b>	<b>Nombre del Proyecto</b>	<b>Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto</b>
Carta N° 0941/2011/GG/AdP	26/08/2011	Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	09/09/2011

Fuente: Carta N° 0941/2011/GG/AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

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



21. De la misma manera, como se puede apreciar en la Tabla N° 2 que se muestra a continuación, ADP cumplió con remitir el levantamiento de las observaciones dentro del plazo cinco (05) días hábiles señalado en el Oficio N° 4155-11-GS-OSITRAN.

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

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para levantamiento de observaciones
Carta N° 1167/2011/GG/AdP	13/10/2011	Levantamiento de Observaciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	18/11/2011

Fuente: N° 1167/2011/GG/AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

## **B. Evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por ADP**

22. El Artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSSTRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos De Usuarios del Concesionario. Sobre el particular, se ha verificado que el proyecto de adecuación del Reglamento de Aeropuertos del Perú S.A. contenga dicha información.

23. Al respecto, en la Tabla N° 3 se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte del Concesionario, a partir del contenido del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado.

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

Obligación	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reglamento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos. (Art. 12°)	Conforme	16°

Obligación	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reclamato
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12°)	Conforme	18°
a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37°) .	Conforme	18°
b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37°)	Conforme	18°
c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37°)	Conforme	18°
d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37°)	Conforme	18°
e) La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37°)	Conforme	18°
f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37°)	Conforme	18°
g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37°)	Conforme	18°

h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37°)	Conforme	18°
i) Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37°)	Conforme	18°
3) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos. (Art. 12°)	Conforme	14°
4) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días. (Art. 12°)	Conforme	21°
5) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de tres (3) días. (Art. 12°)	Conforme	21°
6) Los recursos que puedan interponerse contra sus Resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12°)	Conforme	23° y 24°

Fuente; Carta N° 0941/2011/GG/AdP y N° 1167/2011/GG/AdP Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

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

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

25. Por otro lado, se ha verificado que el Concesionario ha colocado en el numeral 1.1 del Artículo 1° de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, la definición referida a la Entidad Prestadora de los servicios.

26. Asimismo, se observó, que el Concesionario retiró el literal referido al requerimiento de presentación de copia de DNI del Artículo 18° de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios conforme a lo señalado en el numeral 21 del Informe N° 2152-2011-GS-OSITRAN.

27. Se pudo constatar, además; que el Concesionario ha añadido en el "Artículo 21°.- Plazo máximo para resolver los reclamos", los nuevos plazos para la resolución de los reclamo, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 41° del Reglamento de OSITRAN, siendo el nuevo texto el siguiente:

**"Artículo 21°.- Plazo máximo para la expedición de la resolución**

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 detectadas 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

**V. CONCLUSIÓN**

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

**VI. RECOMEDACION**

29. Por la consideración antes anotada, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe el Proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria ADP.

Atentamente,

ÓSCAR HERRERA BENAVIDES Jefe de Aeropuertos

DANILO CAMPOS FLORES Supervisor  
Económico Financiero I

## **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° 051 -2011 -CD- OSITRAN**

### **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 aquellas 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 2°.- 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 3°.- BASE LEGAL**

- a. Ley N° 269.17, 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 4°.- ÁMBITO**

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

## **TITULO II DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 5°.- 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 p qué 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 6°.- PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ATENCIÓN 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 7°.- 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°.- INTERVENCIÓN 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 impugnativos 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°.- PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

El Usuario debe presentar su reclamó 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 MÁXIMO DE RESOLUCIÓN 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 22°.- RECURSOS**

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

a. De reconsideración y, b. De apelación,

### **Artículo 23°.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

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 24°.- RECURSO DE APELACIÓN**

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 25°.- 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 26°.- ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE DE APELACIÓN**

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 encuentre 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 (1.0) 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.

#### **710068-2**

-----

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

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

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



**Flujograma del Procedimiento de Atención de Reclamos de AdP.**

