

## **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS**

### **1. OBJETIVO**

El propósito de este procedimiento es establecer un mecanismo para la atención de los reclamos presentados por los usuarios ante Terminales Portuarios Euroandinos S.A. (en adelante, TPE PAITA S.A.) con el fin de sistematizar y agilizar el sistema de atención.

### **2. BASE LEGAL**

Este procedimiento es desarrollado en aplicación de:

- Ley N° 26917, Ley de supervisión de la inversión privada en infraestructura de transporte de uso público y promoción de los servicios de transporte aéreo, la misma que incluye sus respectivas normas modificatorias y/o sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM que aprobó el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, la misma que incluye sus respectivas normas modificatorias y/o sustitutorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, la misma que incluye sus respectivas normas modificatorias y/o sustitutorias, el cual puede ser encontrado en el sitio oficial del OSITRAN a través de la siguiente dirección electrónica [https://www.puertopaita.com/wp-content/uploads/public/Procedimientos\\_Reglamentos/R08\\_RESOLUCION\\_DE\\_CONSEJO\\_DIRECTIVO\\_N\\_019-2011-OS-CD- RGTO\\_RECLAMOS1.pdf](https://www.puertopaita.com/wp-content/uploads/public/Procedimientos_Reglamentos/R08_RESOLUCION_DE_CONSEJO_DIRECTIVO_N_019-2011-OS-CD- RGTO_RECLAMOS1.pdf)
- Decreto Supremo N° 004-2019- JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO LPAG), la misma que incluye sus respectivas normas modificatorias y/o sustitutorias.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la misma que incluye sus respectivas normas modificatorias y/o sustitutorias.
- Ley N° 29571, Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC), la misma que incluye sus respectivas normas modificatorias y/o sustitutorias.
- Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003- CD/OSITRAN, la misma que incluye sus respectivas normas modificatorias y/o sustitutorias.
- Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional, la misma que incluye sus respectivas normas modificatorias y/o sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 003-2004-MTC, Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional, la misma que incluye sus respectivas normas modificatorias y/o sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la misma que incluye sus respectivas normas modificatorias y/o sustitutorias.

### **3. CANALES FORMALES DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS**

Los usuarios pueden presentar sus reclamos por cualquiera de los siguientes canales:

- A través del Libro de Reclamaciones disponible en la Mesa de Partes (en adelante e indistintamente, la "Mesa de Partes"), ubicada en el Hall Principal del Edificio Administrativo sito en Jr. Ferrocarril 127, Paita. En el siguiente horario de atención:

<b>HORARIO DE ATENCIÓN (LUNES A VIERNES)</b>	
8:30 a.m.	18:00 p.m.

- A través de documento escrito en la Mesa de Partes, ubicada en el Hall Principal del Edificio Administrativo sito en Jr. Ferrocarril 127, Paita. En el siguiente horario de atención:

<b>HORARIO DE ATENCIÓN (LUNES A VIERNES)</b>	
8:30 a.m.	18:00 p.m.

- A través de la línea telefónica de atención al usuario (51- 73-285670 anexo 1000). En el siguiente horario de atención:

<b>HORARIO DE ATENCIÓN (LUNES A VIERNES)</b>	
8:30 a.m.	18:00 p.m.

- A través de la página web, por medio del formulario virtual ubicado en el siguiente enlace <https://www.puertopaita.com/reclamos-registro/>
- A través de la dirección de correo electrónico [reclamos@euroandino.com.pe](mailto:reclamos@euroandino.com.pe).
- Los reclamos podrán ser presentados a través de formatos que se encuentran a disposición de los Usuarios en: (i) la Mesa de Partes del Puerto, y (ii) la página web de la Entidad Prestadora [www.puertopaita.com](http://www.puertopaita.com).

En caso el usuario sea iletrado y desee presentar un reclamo presencialmente, éste deberá ser validado por el usuario con su huella dactilar.

#### **4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS OSITRAN**

- 4.1. El procedimiento se dará inicio cuando el usuario interponga un reclamo ante TPE PAITA S.A. a través de cualquiera de los canales mencionados en el punto tres (3) del presente procedimiento, dentro de los 60 días hábiles de ocurrido el hecho, ante la Gerencia General, la cual es la responsable de resolver los reclamos en primera instancia. Igualmente, en el caso que el Usuario presente un recurso de reconsideración, el órgano responsable de resolverlo será también la Gerencia General. Si el Usuario presentase un recurso de apelación, el órgano responsable de la Entidad Prestadora elevará el expediente al Tribunal de OSITRAN. Si el Usuario interpusiese un recurso de queja, el órgano responsable de la Entidad Prestadora emitirá el informe técnico que solicite el Tribunal de OSITRAN.
- 4.2. Una vez recibidos los reclamos por cualquiera de los canales mencionados previamente, el órgano resolutor encargado dentro de TPE PAITA S.A. evaluará la admisibilidad de los reclamos dentro del plazo establecido en el artículo 38° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN. Si el reclamo carece de alguno(s) requisito(s) de admisibilidad, el órgano resolutor notificará al usuario comunicándole las observaciones detectadas otorgándole el plazo de dos días hábiles para subsanar esas deficiencias bajo apercibimiento de declararse inadmisibles su reclamo y archivarse, contados desde que le fue comunicado el incumplimiento de algunos de los requisitos previstos en el artículo 37° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN.
- 4.3. Si el usuario no subsanara el cumplimiento de los requisitos para presentar su reclamo, el órgano resolutor declarará la Inadmisibilidad del reclamo.
- 4.4. Si el reclamo es admitido a trámite, el órgano resolutor evaluará la procedencia del reclamo bajo los parámetros establecidos en el artículo 40° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, para lo cual cuenta con el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo. No obstante, en aquellos reclamos que sean considerados complejos, dicho plazo podrá extenderse mediante decisión motivada hasta treinta (30) días hábiles.

contados a partir de día siguiente de la fecha de recepción del reclamo.

- 4.5. En caso se verifique que el reclamo esta incurso en alguna causal de improcedencia, el órgano resolutor declarará la Improcedencia del mismo.
- 4.6. Si el reclamo es admitido a trámite y no se encuentra incurso en alguna de las causales de improcedencia, el órgano resolutor, tras el debido análisis, declarará el reclamo como Fundado, Fundado en Parte o Infundado.
- 4.7. Ante la resolución que declare Infundado o Fundado en Parte el reclamo, el Usuario podrá interponer los recursos señalados en el artículo 54° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN.
- 4.8. Si el usuario interpone un recurso de reconsideración, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, el órgano resolutor revisará el recurso y resolverá el mismo dentro del plazo de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibido dicho recurso.
- 4.9. Si el usuario interpone un recurso de apelación, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, el órgano resolutor revisará el recurso y lo elevará el expediente dentro de un plazo no mayor de quince (15) días desde el día siguiente de recibido dicho recurso.
- 4.10. Todas las resoluciones de los reclamos serán notificadas a los usuarios en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde su emisión y deberá recabar la constancia del acuse de recibo.
- 4.11. En caso, el usuario después de recibida la resolución del reclamo no interponga un recurso de reconsideración o recurso de apelación, dentro del plazo anteriormente señalado, el expediente será archivado.