



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 29 de Diciembre de 2011

Nº 072-2011-CD-OSITRAN

**EMPRESA CONCESIONARIA :** Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. – TPEP.

**MATERIA :** Aprobación del Proyecto de Adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. - TPEP.

### VISTOS:

La Nota Nº 1089-2011-GS-OSITRAN, remitida con fecha 29 de noviembre de 2011, a través del cual la Gerencia de Supervisión hace suyo el Informe Nº 2565-2011-GS-OSITRAN, emitido por la Jefatura de Puertos de la Gerencia de Supervisión, el cual contiene la evaluación del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. (en adelante, TPEP); y,

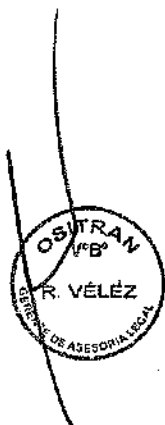
### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma 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 a OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa de OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación del 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";



**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, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN" y con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece el procedimiento y los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Supervisión N° 035-2011-GS/OSITRAN se aprobó la "Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras".

Que, mediante Carta s/n de fecha 09 setiembre 2011, TPEP remitió a OSITRAN su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, con fecha 16 de setiembre de 2011, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 025-2011-GS/OSITRAN, de fecha 13 de setiembre del 2011, que aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos de TISUR, a fin que dentro del plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de dicha publicación, los usuarios e interesados puedan remitir a OSITRAN sus comentarios y/u observaciones sobre dicho proyecto;

Que, mediante Oficio N° 4601-2011-GS-OSITRAN de fecha 03 noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN remitió a TPEP el Informe N° 2357-2011-GS-OSITRAN efectuando diversas observaciones a dicho proyecto de Reglamento, otorgándoles un plazo de 10 (diez) días para subsanarlo;

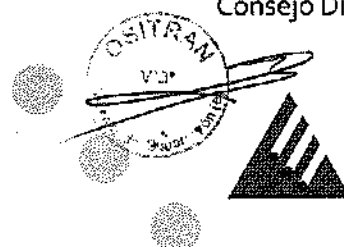


Que, mediante Carta N° 00307-2011-GAF de fecha 15 de noviembre del 2011, TPEP remitió su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante el Informe N° 2565-2011-GS-OSITRAN, de fecha 25 de noviembre del 2011, la Jefatura de Puertos de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, recomienda la aprobación del mencionado proyecto de reglamento;

Que, mediante la Nota de vistos la Gerencia de Supervisión hace suyo el Informe N° 2565-2011-GS-OSITRAN;

**POR LO EXPUESTO**, en base al análisis contenido en el Informe de vistos, 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 53º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 405 que se inició el 21 de diciembre de 2011;



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

Página 2 de 3





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. – TPEP, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2º.-** Disponer la publicación de la presente Resolución y del correspondiente "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. – TPEP.

**Artículo 3º.-** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2565-2011-G5-OSITRAN a la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. – TPEP.

**Artículo 4º.-** Difundir la presente Resolución en la página Web de OSITRAN y disponer que la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. – TPEP, difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página Web.

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

Regístrese, Comuníquese, Difúndase y Publíquese.

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

Reg. Sal PD N° 29013-11



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

Página 3 de 3



OSITRAN

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público  
Sistema de Mesa de Partes

Fecha Reporte 16/11/2011  
Hora Reporte 11:50 AM  
Página 1

HOJA DE TRÁMITE

Nº REGISTRO **25300**  
TIPO CARTA  
NÚMERO 00307-2011-GAF  
FECHA 16/11/2011  
FOLIOS 18  
RPTA

REMITENTE FERNANDO CONCALVES DE OLIVEIRA  
CARGO GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
CLASE CONCESIONARIOS-ENTIDADES PRESTADORAS  
INSTITUCION EUROANDINOS-TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S A  
DIRIGIDO A: ORTIZ, ERNESTO  
ÁREA Gerencia de Supervisión

ASUNTO PROYECTO DE ADECUACION DEL "REGLAMENTO DE ATENCION Y SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS"

NOTAS ADJ 1 CD - Randy Bando.

ATENDIDO CON: \_\_\_\_\_

DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A:: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	Vº Bº
Gerencia de Supervisión/ORTIZ, ERNESTO		16/11/2011	
A. Rojas		16/11	/A
Randy Bando	19	12/11	

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *R. Rojas* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- 1. Archivar
- 2. Atención Urgente
- 3. Acción que corresponda
- 4. Atender directamente
- 5. Agregar a sus antecedentes
- 6. Archivo
- 7. Copia Informativa
- 8. Conversamos
- 9. Conocimiento y fines
- 10. Devolución
- 11. Difusión
- 12. Elaborar Presentación
- 13. Elaborar Ayuda Memoria
- 14. Opinión
- 15. Por corresponderle
- 16. Proyectar respuesta
- 17. Proceder según normalidad vigente
- 18. Publicar en la Página WEB
- 19. Revisión e informe
- 20. Reformular
- 21. Responder directamente
- 22. Su cumplimiento
- 23. Trámite respectivo
- 24. Tomar nota y devolver

OSITRAN  
GERENCIA DE SUPERVISION  
16 NOV 2011  
RECIBIDO  
FIRMA *[Signature]* HORA 12:15

*Recibido*  
17-11-2011  
12:20 hrs  
*[Signature]*

**"AÑO DE CENTENARIO DE MACHUPICHU PARA EL MUNDO"**

Paíta, 15 de noviembre del 2011

Carta N° 00307- 2011-GAF

Señores  
Organismo Supervisor de la Inversión en  
Infraestructura de Transporte de  
Uso Público - OSITRAN  
Av. República de Panamá No. 3659  
San Isidro  
Presente.-



Att.: Luigi D' Alfonso Crovetto  
Gerente de Supervisión (e)

Ref.: Proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios"



De nuestra consideración:

Con fecha 04 de noviembre de 2011 se nos notificó el Oficio No. 4601-2011-GS-OSITRAN, mediante el cual la Gerencia de Supervisión del OSITRAN presentó una serie de observaciones al proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. (en adelante, el Proyecto).

Mediante la presente comunicación y dentro del plazo concedido, adjuntamos la nueva versión del Proyecto, que incluye las observaciones señaladas por OSITRAN.

Sin otro particular, quedamos de Ustedes.

Atentamente,

  
 TERMINALES PORTUARIOS  
EUROANDINOS PAÍTA S.A.  
FERNANDO A. CEVALLOS DE OLIVEIRA  
GERENTE ADMINISTRATIVO

**PROYECTO DE ADECUACIÓN DEL REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN  
DE RECLAMOS DE USUARIOS DE TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS  
PAITA S.A.**

**ÍNDICE**

Artículo 1º:	Definiciones.....	2
Artículo 2º:	Objetivo .....	3
Artículo 3º:	Base Legal .....	3
Artículo 4º:	Ámbito de Aplicación.....	4
<b>CAPÍTULO II:</b>	<b>DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>4</b>
Artículo 5º:	Competencia y materia de los Reclamos.....	4
Artículo 6º:	Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios .....	4
Artículo 7º:	Poderes .....	6
Artículo 8:	Derechos y gastos del procedimiento .....	6
Artículo 9º:	Acceso al expediente y expedición de copias .....	6
Artículo 10º:	Plazos.....	7
<b>CAPÍTULO III:</b>	<b>PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCION DE RECLAMOS .....</b>	<b>7</b>
Artículo 11º:	Mesa de Partes .....	7
Artículo 12º:	Presentación de Reclamos .....	7
Artículo 13º:	Registro de Reclamos.....	8
Artículo 14º:	Difusión.....	8
Artículo 15º:	Dependencia Resolutiva .. .....	8
Artículo 16º:	Requisitos para la presentación de los Reclamos.....	9
Artículo 17º:	Subsanación de errores u omisiones los Reclamos .....	9
Artículo 18º:	Improcedencia del Reclamo.....	9
Artículo 19º:	Plazo máximo de resolución de Reclamos. ....	10
<b>CAPÍTULO IV:</b>	<b>MEDIOS IMPUGNATORIOS .....</b>	<b>10</b>
Artículo 20º:	Gratuidad de los Reclamos y de los Recursos Impugnatorios .....	10
Artículo 21º:	Recursos .....	10
Artículo 22º:	Recurso de Reconsideración .....	10
Artículo 23º:	Recurso de Apelación .....	11
Artículo 24º:	Requisitos de admisibilidad y procedencia de los Medios Impugnatorios....	11
Artículo 25º:	Evaluación de los Requisitos de Admisibilidad y Procedencia de la Reconsideración .....	11
Artículo 26º:	Queja .....	11
Artículo 27º:	Notificaciones .....	12
Artículo 28º:	Conciliación .....	13
Artículo 29º:	Cumplimiento de Resoluciones.....	13
Artículo 30º:	Rectificación y Aclaración de Resoluciones.....	13
<b>CAPÍTULO V:</b>	<b>VIGENCIA .....</b>	<b>13</b>
Artículo 31º:	Vigencia.....	13
Artículo 32º:	Aplicación supletoria .....	14
<b>FLUJOGRAMA .....</b>		<b>14</b>

## **CAPÍTULO I: DEFINICIONES, OBJETIVO, FINALIDAD Y BASE LEGAL**

### **Artículo 1º: Definiciones**

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento (en adelante, simplemente "el Reglamento") tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, publicada en el Diario "El Peruano" el 11 de junio de 2011 (en adelante, el Reglamento General).

En caso que algún termino no se encuentre definido en este Reglamento ni en el Reglamento General, se aplicarán las definiciones contenidas en el Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN (REMA). En su defecto, el término 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.

En tal sentido, los siguientes términos utilizados en este Reglamento, tendrán el significado que se detalla a continuación:

- 1.1 **Puerto:** Es el Terminal Portuario de Paita, entregado en Concesión a la Entidad Prestadora.
- 1.2 **Días:** siempre que no se exprese lo contrario, toda referencia al termino "días", se entenderá como días hábiles.
- 1.3 **Entidad Prestadora:** Es Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A., sociedad concesionaria del Terminal Portuario de Paita y titular del derecho de explotación y aprovechamiento económico de los bienes que forman parte de dicho Terminal que le fue entregado en concesión por el Estado Peruano bajo el Contrato de Concesión suscrito el 9 de setiembre de 2009.
- 1.4 **INDECOPI:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual creado mediante Ley N° 25868. Sus funciones consisten en promover y garantizar la leal competencia, los derechos de los consumidores y la propiedad intelectual, propiciando el buen funcionamiento del mercado.
- 1.5 **Reclamo:** Es la solicitud interpuesta por un usuario, cuyo objeto consiste en la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio que preste la Entidad Prestadora.
- 1.6 **Reconsideración:** Es el recurso de impugnación interpuesto por el usuario ante la Gerencia de Administración y Finanzas para que esta se vuelva a pronunciar sobre el reclamo.
- 1.7 **Apelación:** Es el recurso de impugnación presentado ante la Gerencia de Administración y Finanzas en caso el usuario tenga una interpretación distinta de los medios probatorios o del derecho que alega. El recurso es elevado al Tribunal de OSITRAN para su pronunciamiento.
- 1.8 **Reglamento:** se refiere a este reglamento.
- 1.9 **Reglamento General:** Es el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN.
- 1.10 **REMA:** se refiere al Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- 1.11 **Servicios:** se refiere a aquellos servicios públicos prestados en el Puerto, sea por la propia Entidad Prestadora o a través de terceros.

1.12 **Tribunal de OSITRAN:** se refiere al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

1.13 **Usuario:** es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público del Puerto en calidad de: 1.10.1

1.13.1 **Usuario Final:** es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por la Entidad Prestadora o por un Usuario Intermedio. Se considera Usuario Final, entre otros, a los pasajeros y los dueños de la carga, así como los armadores que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.

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

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuye en el Reglamento General.

### **Artículo 2º: Objetivo**

El Reglamento tiene por objetivo establecer las normas y procedimientos que deberán seguir los Usuarios Finales y Usuarios Intermedios a fin de presentar sus Reclamos en las materias que son de exclusiva competencia de la Entidad Prestadora, así como fijar los lineamientos bajo los cuales la Entidad Prestadora brindará una solución adecuada a los Reclamos formulados por los Usuarios de los Servicios en el Puerto.

### **Artículo 3º: Base Legal**

- Ley N° 26917, Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN.
- 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.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), y sus modificatorias.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley N° 29571, Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor. CPDC
- Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 054-2005-CD/OSITRAN.
- Ley No. 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional y su modificatoria aprobada por Decreto Legislativo No. 1022.
- Decreto Supremo No.003-2004-MTC, Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional y sus modificatorias
- Decreto Supremo No. 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones.



#### **Artículo 4°: Ámbito de Aplicación**

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en el Puerto, cuya administración operación ha sido otorgada en concesión a la Entidad Prestadora.

El presente Reglamento deberá ser aplicado de forma obligatoria a los procedimientos de reclamos interpuestos por los USUARIOS ante la Entidad Prestadora en las materias que son de su exclusiva competencia, conforme a lo establecido en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 del Reglamento General.

Se excluye del ámbito de aplicación del presente Reglamento, los Reclamos de USUARIOS sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.

#### **CAPÍTULO II: DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 5°: Competencia y materia de los Reclamos**

Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A., en su calidad de Entidad Prestadora será la entidad competente para resolver los reclamos generados como consecuencia de problemas originados en la prestación de los Servicios en el Puerto, los cuales constituyen los reclamos materia del presente Reglamento y se detallan a continuación:

- (a) Los reclamos de Usuarios relacionados con la facturación y cobro de los servicios por uso de la infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del artículo 66.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por la Ley N° 29571 (antes artículo 14° del Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor).
- (b) Los reclamos de Usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de los Servicios a cargo de la Entidad Prestadora.
- (c) Los reclamos de Usuarios relacionados con pérdidas o daños en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.
- (d) Los reclamos de Usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.
- (e) Los reclamos de Usuarios relacionados a defectos en la información proporcionada por la Entidad Prestadora, respecto de las tarifas o condiciones de los Servicios.
- (f) Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público, así como al acceso o limitación a los Servicios que brinda la Entidad Prestadora.

##### **Artículo 6°: Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios**

En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los Usuarios, rigen los siguientes principios:

- a) **Principio de Buena Fe en los procedimientos.-** Los actos dentro del procedimiento de reclamación, se efectuarán guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe.

Ninguna actuación en el procedimiento de reclamación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

- b) **Principio de Celeridad.-** Las reclamaciones de los USUARIOS deberán ser atendidos y solucionados de manera oportuna y en el menor tiempo posible. En caso que el reclamo no sea resuelto por la Entidad Prestadora dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante.
- c) **Principio de Eliminación de Exigencias Costosas.-** La Entidad Prestadora no podrá exigir la presentación de documentos que contengan información que posea o deba poseer, por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.
- d) **Principio de Igualdad de Trato y No Discriminación -** Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias correspondientes, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.
- e) **Principio de Presunción de Veracidad.-** Se presume que los documentos exhibidos y/o presentados responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, la Entidad Prestadora se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad.
- f) **Principio de Primacía de la Realidad.-** En aplicación del presente Reglamento, se determinara la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretendan, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la Entidad Prestadora pueda realizar sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.  
  
Los errores u omisiones de carácter no sustancial sino formal, siempre que no afecte el debido procedimiento, que fueren advertidos por la Entidad Prestadora serán encausados de oficio.
- g) **Principio de Oportunidad.-** Los plazos para el cumplimiento de los procedimientos y la ejecución de resoluciones , no establecidos en el presente Reglamento deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.
- h) **Principio de Razonabilidad.-** La Entidad Prestadora es responsable de los actos procesales que se ejecuten en la tramitación de los reclamos presentados por los USUARIOS.
- i) **Principio de Transparencia.-** Toda decisión de la Entidad Prestadora deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles, siendo sus decisiones debidamente motivadas. Las reclamaciones de los USUARIOS deberán ser atendidas y solucionadas , garantizando el acceso de estos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.

Además de los principios antes mencionados se aplicarán los principios generales establecidos en el Artículo IV de la LPAG, así como los artículos 2 y 64 del CPCD, normas afines o modificatorias, para aquellos reclamos de USUARIOS que se encuentren bajo la protección de este código.

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

#### **Artículo 7°: Poderes**

El Usuario podrá designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo. En caso el Usuario actúe mediante un representante, el Usuario deberá presentar copia del referido poder, otorgado mediante carta poder simple.

En caso el Usuario requiera desistirse, allanarse, conciliar, transigir y/o someterse a arbitraje como consecuencia de cualquiera de los procedimientos regulados por el Reglamento, el Usuario deberá presentar poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario de OSITRAN o ante notario público.

Asimismo, podrán ser considerados como partes en el procedimiento de reclamo, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por una actividad de explotación de la infraestructura de transporte de uso público, que posean un interés legítimo o con un interés de incidencia colectiva, en el procedimiento, acreditando la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación y en el caso de involucrarse intereses colectivos, las entidades colectivas y las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los USUARIOS que le otorguen un poder para ello.

#### **Artículo 8: Derechos y gastos del procedimiento**

Los reclamos y los recursos presentados y/o interpuestos de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento son gratuitos en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos y en consecuencia, no están sujetos a la realización de ningún pago.

En caso el reclamo interpuesto estuviese relacionado con la facturación por algún Servicio prestado, la atención del reclamo no estará condicionada a la realización de ningún pago.

No obstante, en el caso que el reclamo involucrase la suspensión del cobro de una contraprestación por parte del USUARIO, este se encontrará obligado a pagar los intereses compensatorios y moratorios devengados desde la presentación de su reclamo, si el mismo fuese declarado infundado, improcedente o inadmisibles mediante resolución firme que agote la vía administrativa.

#### **Artículo 9°: 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. La Entidad Prestadora expedirá las copias previo pago del costo de las mismas por parte del Usuario.

#### **Artículo 10°: Plazos**

Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos hagan referencia a días, se entiende que estos son días hábiles conforme a lo dispuesto por la LPAG.

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregara el termino de la distancia conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la LPAG.

### **CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCION DE RECLAMOS**

#### **Artículo 11°: Mesa de Partes**

El Puerto cuenta con una Mesa de Partes (en adelante e indistintamente, la "Mesa de Partes") ubicada en el Hall Principal del Edificio Administrativo.

Los Usuarios podrán presentar sus reclamos en la Mesa de Partes en el siguiente horario de atención, horario en el cual se garantiza la recepción correlativa y registro respectivo:

<b>Horario de atención</b>	
08:30	18.00

Los reclamos podrán ser presentados a través de formatos, los que se encuentran a su disposición: (i) en la Mesa de Partes del Puerto, y (ii) en la página web de la Entidad Prestadora [www.puertopaita.com.pe](http://www.puertopaita.com.pe)

#### **Artículo 12°: Presentación de Reclamos**

Además de la presentación en la Mesa de Partes del Puerto, los reclamos también podrán ser (i) interpuestos por medio de la línea telefónica de atención al usuario (51-73-285670), (ii) por correo electrónico a través de la dirección electrónica ([comercial@euroandinos.com.pe](mailto:comercial@euroandinos.com.pe)), (iii) a través de la página web de TPE ([www.puertopaita.com](http://www.puertopaita.com)) y/o (i) en el Libro de Reclamos,

Recibido el reclamo, la Entidad Prestadora entregará al Usuario, una constancia de recepción como un mensaje electrónico de confirmación de recepción, un código de reclamo o cualquier otro medio que garantice al Usuario la debida recepción de su reclamo.

El 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.

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 16° de este Reglamento.

El Usuario acompañara una copia simple de su reclamo en calidad de cargo, la misma que será sellada por la Entidad Prestadora, con la indicación del día y hora de su

presentación, el número de registro de su reclamo y el nombre del representante de la Entidad Prestadora que lo recibió.

Cabe indicar que el reclamante podrá solicitar Audiencia para Informe Oral al momento de interponer su escrito de reclamo, debiendo la Entidad Prestadora notificar su decisión debidamente motivada de conceder o no el informe oral, siendo dicha resolución inapelable. En caso se conceda, la citación para la audiencia oral deberá ser notificada al Usuario, con una antelación no menor de tres (03) días .

#### **Artículo 13°: Registro de Reclamos**

La Entidad Prestadora llevará un registro de reclamos, en el cual se numerarán de manera correlativa los reclamos y se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del Usuario que reclama, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo.

La Entidad Prestadora conservará los expedientes correspondientes a reclamos formulados por los Usuarios por un plazo no inferior a cuatro (4) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento. En caso que OSITRAN solicite la remisión de dichos expedientes, la Entidad Prestadora deberá cumplir con dicho requerimiento dentro de un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la referida solicitud es recibida.

#### **Artículo 14°: Difusión**

La Entidad Prestadora dará a conocer a sus Usuarios la información correspondiente al procedimiento para la tramitación y el estado de sus reclamos, en forma verbal y a través de cartelitos y/o afiches ubicados en lugares suficientemente visibles y notorios en áreas de acceso al público y en los módulos de atención al Usuario de la Entidad Prestadora ubicados en el Puerto; línea telefónica de atención al Usuario; así como en su página web [www.puertopaita.com.pe](http://www.puertopaita.com.pe). 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 esta última entidad proceda a resolver en segunda instancia.

Es obligación de la Entidad Prestadora entregar el cargo correspondiente a la presentación del Reclamo como de los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan.

#### **Artículo 15°: Dependencia Resolutiva**

La Gerencia de Administración y Finanzas 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 de Administración y Finanzas. 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. En todos los supuestos anteriores, se debe cumplir con los plazos y formas establecidas en este Reglamento y el Reglamento General.

#### **Artículo 16º: Requisitos para la presentación de los Reclamos**

Sin perjuicio de lo señalado en el Artículo 13º del presente Reglamento, el Reclamo por escrito, será dirigido a la Gerencia de Administración y Finanzas y se presentará en la Mesa de Partes del Puerto. Tal Reclamo cumplirá con los siguientes requisitos:

1. Identificación del Usuario reclamante: nombre y apellidos completos, número de Documento Nacional de Identidad, Carne de Extranjería o Pasaporte -sólo para ciudadanos extranjeros- y el domicilio del reclamante al que se harán llegar las notificaciones.
2. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado (si lo hubiere).
3. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone el reclamo.
3. Identificación, precisión del reclamo y los argumentos que lo fundamenten de hecho y cuando les sea posible las de derecho.
4. Lugar, fecha y firma o huella digital del Usuario reclamante o su representante, en caso de no saber firmar o estar impedido.
5. Copia simple del documento que acredite la representación.
6. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo. El incumplimiento de este requisito no generará la inadmisibilidad o improcedencia del reclamo.
7. Si el reclamo interpuesto afecta una parte del monto facturado, el usuario debe pagar previamente el monto no impugnado según liquidación efectuada por la entidad prestadora.

Todo escrito y los anexos que lo acompañen deberán ser presentados con tantas copias como partes interesadas deban ser notificadas. Adicionalmente, el reclamante presentará una copia, en calidad de cargo, la que deberá ser sellada por la Entidad Prestadora con la indicación del día y hora de su presentación.

#### **Artículo 17º: Subsanación de errores u omisiones los Reclamos**

En los casos en que los reclamos carezcan de algunos de los requisitos previstos en el Artículo anterior, la Mesa de Partes anotará la observación en el cargo del reclamo presentado, a fin de que el reclamante proceda a subsanar el error u la omisión en un plazo máximo de dos (2) días contados a partir del día de recibida la respectiva notificación.

Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión haya sido subsanado, la Entidad Prestadora expedirá una resolución declarando inadmisibile el reclamo, procediéndose a archivar el mismo.

#### **Artículo 18º: Improcedencia del Reclamo**

La Entidad Prestadora, declarará improcedente los reclamos en los casos siguientes:

1. Cuando el reclamante carezca de interés legítimo.
2. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma.
3. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
4. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.

5. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo previsto en el Artículo 13° de este Reglamento
6. Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el Artículo 5° de este Reglamento.

**Artículo 19°: Plazo máximo de resolución de Reclamos.**

La Entidad Prestadora 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. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Las resoluciones expedidas por la Entidad Prestadora deben ser fundamentadas y suscritas por la Gerencia de Administración y Finanzas de la Entidad Prestadora, 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 la Entidad Prestadora no emitiera una carta de respuesta en el plazo máximo antes señalado, se aplicará el silencio administrativo positivo y, en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.

La Entidad Prestadora tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para cumplir con lo establecido en la carta de respuesta.

**CAPÍTULO IV: MEDIOS IMPUGNATORIOS**

**Artículo 20°: Gratuidad de los Reclamos y de los Recursos Impugnatorios**

Los reclamos de los Usuarios, el procedimiento administrativo, la interposición y tramitación de los recursos impugnatorios son gratuitos.

**Artículo 21°: Recursos**

Los recursos contra la resolución que pone fin a la primera instancia pueden ser:

- (a) Recurso de Reconsideración y,
- (b) Recurso de Apelación.

**Artículo 22°: Recurso de Reconsideración**

Se interpone contra la resolución emitida por la Entidad Prestadora, ante la Gerencia de Administración y Finanzas, 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 por parte del Usuario. La Entidad Prestadora se pronunciará en un plazo

máximo de veinte (20) días contados desde la presentación del Recurso de Reconsideración.

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo señalado en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo.

#### **Artículo 23°: Recurso de Apelación**

El Recurso de Apelación se interpone contra la resolución emitida por la Entidad Prestadora mediante la cual se resolvió el reclamo o el Recurso de Reconsideración.

Se interpone ante la Gerencia de Administración y Finanzas en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido.

La Entidad Prestadora elevará el expediente correspondiente, debidamente foliado al Tribunal de OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación. Asimismo, dado que OSITRAN no le correrá posterior traslado, la Entidad Prestadora deberá adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación interpuesta.

#### **Artículo 24°: Requisitos de admisibilidad y procedencia de los Medios Impugnatorios**

Es requisito de admisibilidad de los Recursos de Reconsideración o de Apelación que éstos sean interpuestos dentro del plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución recurrida.

Son requisitos de procedencia de los referidos medios impugnatorios, los siguientes:

- (a) Que se interpongan contra los actos a que se refiere el Numeral 206.2 del Artículo 206° de la LPAG;
- (b) Que se dirijan ante la Gerencia de Administración y Finanzas como órgano competente para concederlas o denegarlas, según los artículos precedentes;
- (c) Que se recaude nueva prueba en el caso del Recurso de Reconsideración; y,
- (d) Que se fundamenten debidamente.

#### **Artículo 25°: Evaluación de los Requisitos de Admisibilidad y Procedencia de la Reconsideración**

La evaluación de los requisitos de admisibilidad y procedencia de la reconsideración será realizada por la Entidad Prestadora conforme a lo estipulado en los Artículos pertinentes.

#### **Artículo 26°: Queja**

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario podrá interponer una queja ante el Tribunal de OSITRAN, por defectos de tramitación del expediente, y en especial cuando:

- (a) Haya infracción a los plazos establecidos en este Reglamento que supongan una paralización o retraso del procedimiento;
- (b) La Entidad Prestadora deniegue injustificadamente la concesión del recurso de reconsideración; y



- (c) Se concedan los recursos de reconsideración y/o apelación en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente. En caso la queja se presente directamente ante la Entidad Prestadora, ésta deberá remitirla inmediatamente al Tribunal de OSITRAN dentro de los plazos previstos en la LPAG.

#### **Artículo 27º: Notificaciones**

La Entidad Prestadora establecerá un sistema de notificaciones de las cartas de respuesta o resoluciones que expida a través de un servicio de mensajería apropiado que verifique su entrega. Las notificaciones podrán ser realizadas mediante carta o correo electrónico, en caso así lo haya autorizado el reclamante conforme a lo dispuesto en el Numeral 20.4 del Artículo 20 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

En los casos en que el reclamante haya consignado un domicilio en el extranjero, la Entidad Prestadora podrá realizar la notificación mediante correo electrónico.

Las cartas de respuesta o resoluciones deben ser notificadas en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) días contados desde la fecha de expedición:

- a) A la dirección que el reclamante hubiere señalado expresamente en el escrito de su reclamo o aquel nuevo domicilio cuya variación haya sido debidamente comunicada a la Entidad Prestadora; o
- b) A la cuenta de correo electrónico consignado en el reclamo, y que el reclamante hubiese expresamente autorizado como medio de notificación, que para fines administrativos será considerado como su domicilio.

En los casos de notificación al domicilio del reclamante, 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 esta persona tiene con el reclamante.

En el caso de que el servicio de mensajería no encontrase a ninguna persona en el domicilio señalado por el reclamante, 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.

En aquellos casos en los que el domicilio consignado en el reclamo no exista o no fuese posible para el servicio de mensajería encontrarlo, la Entidad Prestadora deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del reclamante. Si se verificase que la notificación no puede ser realizada en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad por presentarse algunas de las circunstancias

descritas en el Numeral 23.1.2 del Artículo 23 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la Entidad Prestadora deberá proceder a realizar la notificación mediante publicación.

Cuando por solicitud expresa del reclamante, éste requiera a la Entidad Prestadora, de manera adicional a la notificación mediante correo electrónico que ya se hubiese realizado, el envío mediante carta de la resolución que resolvió el reclamo interpuesto, se deberá adjuntar una (01) copia del correo electrónico remitido.

#### **Artículo 28°: Conciliación**

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario y la Entidad Prestadora podrán conciliar sus conflictos de intereses, siempre y cuando: (i) las partes estén de acuerdo, (ii) se trate de derechos disponibles y no exista interés público alguno declarado así por el Cuerpo Colegiado de OSITRAN, y (iii) OSITRAN no haya expedido resolución en segunda instancia.

Iniciada la etapa de conciliación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en que se podrá llegar a un acuerdo con el USUARIO, para cuyo efecto se levantara el Acta respectiva.

#### **Artículo 29°: Cumplimiento de Resoluciones**

Las resoluciones de la Entidad Prestadora serán cumplidas por esta dentro del plazo que establezca en dicho documento, el cual de manera ordinaria no deberá exceder los tres (03) días contados a partir de la fecha de su notificación.

De forma extraordinaria se podrá conceder un plazo de quince (15) días si hay una causa objetiva y motivada para ello y no se cause ningún perjuicio innecesario al USUARIO.

Asimismo, la Entidad Prestadora cumplirá lo ordenado en las resoluciones emitidas por el TRIBUNAL dentro del plazo de siete (07) días contados a partir del día siguiente de la notificación, o en el plazo que se fije en la resolución debidamente motivada.

#### **Artículo 30°: Rectificación y Aclaración de Resoluciones**

Antes de quedar firmes, los USUARIOS podrán solicitar la aclaración de una resolución respecto de algún punto donde pueda existir duda de su interpretación o contenido.

Asimismo, cuando se aprecie un error material o aritmético los USUARIOS podrán solicitar la rectificación de la resolución, en cualquier momento del procedimiento.

La aclaración podrá ser declarada de oficio o a pedido de parte y no suspenderá el trámite o la ejecución de la resolución.

### **CAPÍTULO V: VIGENCIA**

#### **Artículo 31°: Vigencia**

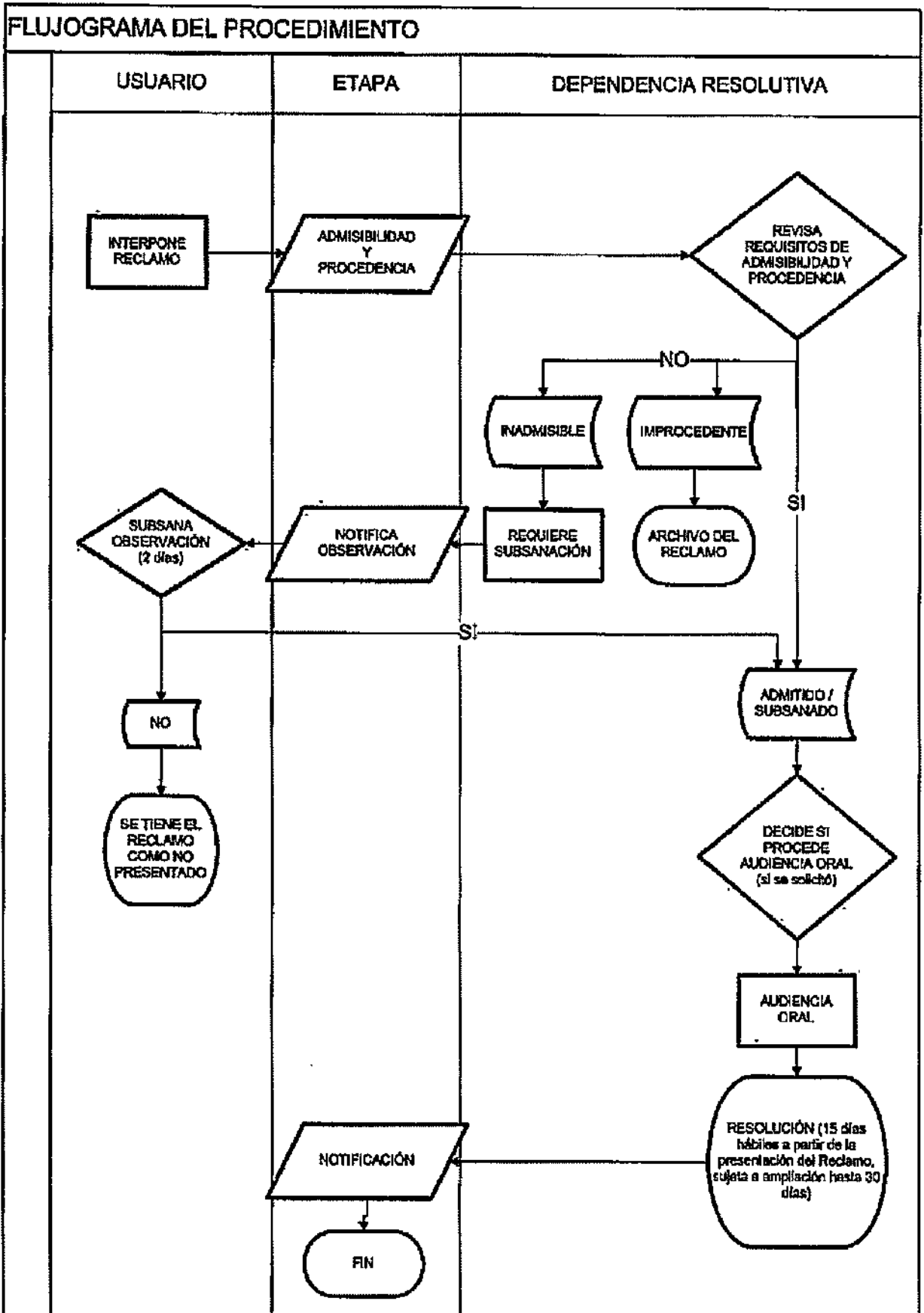
Este Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en la página web de la Entidad Prestadora y podrá ser modificado y/o ampliado por ella, previa autorización de OSITRAN.

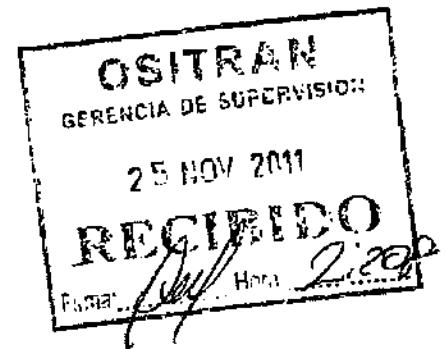
**Artículo 32º: Aplicación supletoria**

En todo lo no previsto en el presente reglamento, será de aplicación el Reglamento General.

\*\*\*\*\*

**FLUJOGRAMA**





**INFORME N° 2585-2011-GS-OSITRAN**

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

**De :** ATILIO ROJAS NORIEGA  
Jefe de Puertos

**RANDY BARRETO ALEGRIA**  
Supervisor Económico Financiero

**Asunto :** Evaluación del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. – TPEP.

**Fecha :** 25 de noviembre del 2011

**I. OBJETIVO**

1. Evaluar y emitir opinión respecto al proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. (en adelante, Reglamento de Reclamos de TPEP), en cumplimiento a lo contemplado en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN y sus modificatorias (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN).

**II. ANTECEDENTES**

2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN (en adelante Reglamento de Reclamos del OSITRAN), y sus normas modificatorias.
3. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 03 setiembre 2011, se enfatiza respecto al proceso que debe tener la difusión y aprobación de las diversas normas en aplicación del D.S. N° 001-2009-JUS, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 15-01-2009.
4. Mediante Carta s/n de fecha 09 setiembre 2011, la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. – TPEP, remitió al OSITRAN su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en virtud a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN.



5. Con Resolución de Gerencia de Supervisión N° 025-2011-GS/OSITRAN, de fecha 13 de setiembre del 2011, se aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos de TPEP, estableciéndose su publicación en el diario oficial "El Peruano", en la página Web del OSITRAN y de la Entidad prestadora, otorgando el plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación para que los Usuarios puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho proyecto de Reglamento de Reclamos.
6. El 16 de setiembre del 2011 se publicó en el diario oficial "El Peruano" la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 025-2011-GS/OSITRAN, a fin de que los diversos Usuarios puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos de TPEP, dentro de los quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación.
7. Mediante Oficio N° 3857-GS-2011-OSITRAN, la Gerencia de Supervisión, notificó a TPEP respecto a la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 025-2011-GS-OSITRAN, en virtud de lo establecido en el Artículo Quinto de dicha Resolución, a fin de que la mencionada empresa publique y difunda, en su página Web, el contenido de dicha Resolución así como el contenido del proyecto de Reglamento en mención.
8. Mediante Oficio N° 4801-2011-GG-OSITRAN de fecha 03 noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN remitió a TPEP el Informe N° 2357-2011-GS-OSITRAN efectuando diversas observaciones a dicho proyecto de Reglamento, otorgándoles un plazo de 10 (diez) días para subsanarlo.
9. Mediante Carta N° 00307-2011-GAF de fecha 15 de noviembre del 2011, la empresa concesionaria TPEP remitió su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" subsanado/modificado, en los términos indicados en el mencionado Informe N° 2357-2011-GS-OSITRAN.

### III. MARCO LEGAL

10. La revisión del mencionado proyecto de Reglamento de Reclamos de TPEP, se realiza teniendo en consideración el siguiente marco legal:

- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley de Creación de OSITRAN).
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus normas modificatorias.
- Ley N° 29571 – Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas modificatorias..



- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que aprobó el Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprobó el Reglamento General de OSITRAN (en adelante REGO), y su modificatoria el Decreto Supremo N° 057-2006-PCM.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, que aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante Reglamento del OSITRAN), y sus normas modificatorias.
- Resolución de Gerencia de Supervisión N° 035-2011-GS/OSITRAN, que aprobó la "Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras".

11. Al respecto, la Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece el procedimiento y los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante el OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación:

**"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS**

(...)

**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."*



12. El Artículo 12º del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de las Entidades Prestadoras:

**"Artículo 12º.- 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:*

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 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".*



**IV. ANÁLISIS**

13. De acuerdo con lo establecido en el "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, corresponde analizar lo siguiente:
- A. Plazo de presentación de la solicitud remitida por TPEP.
  - B. Observaciones y comentarios hechos por los Usuarios e interesados.
  - C. Revisión y evaluación de la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos presentado por el TPEP



**A. Plazo de presentación de la solicitud remitida por TPEP**

14. Mediante Oficio N° 4601-2011-GG-OSITRAN de fecha 03 noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN remitió a TPEP el Informe N° 2357-2011-GS-OSITRAN efectuando diversas observaciones a dicho proyecto de Reglamento, otorgándoles un plazo de 10 (diez) días para subsanarlo.
15. Mediante Carta N° 00307-2011-GAF de fecha 15 de noviembre del 2011, la empresa concesionaria TPEP remitió su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" subsanado/modificado, en los términos indicados en el mencionado Informe N° 2357-2011-GS-OSITRAN.

Por tanto, corresponde, dar por cumplido el requisito relativo a los plazos de presentación de la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento en mención.

**B. Observaciones y comentarios hechos por los Usuarios e Interesados**

16. Cumplido el plazo referido en el numeral 6, no hubo observaciones ni comentarios por parte de los Usuarios e Interesados respecto a dicho proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos de TPEP.

**C. Revisión y evaluación de la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos presentado por TPEP**

**C.1 Verificación del contenido de la información mínima**

17. El Artículo 12° del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el respectivo "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de las Entidades Prestadoras.
18. Sobre el particular, presentamos a continuación un cuadro en el que se refleja el nivel de cumplimiento de la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos de TPEP, respecto a los requisitos establecidos en el citado Reglamento de Reclamos del OSITRAN y en virtud de las observaciones hechas en el mencionado Informe N° 2357-2011-GS-OSITRAN:

**Cuadro N° 01**

**Cumplimiento del contenido mínimo de la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos presentado por TPEP, respecto a lo establecido en el Artículo 12° y 37° del Reglamento del OSITRAN.**



Obligación (Reglamento del OSITRAN)	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reglamento de TPEP
1) La dependencia responsable de atender los reclamos (Art. 12º)	Conforme	11º y 12º
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12º)	Conforme	16º
a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37º)	Conforme	15º y 16º
b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37º)	Conforme	16º
c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37º)	Conforme	16º
d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37º)	Conforme	16º
e) La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37º)	Conforme	16º
f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37º)	Conforme	16º
g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37º)	Conforme	16º
h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37º)	Conforme	16º
i) Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37º)	Conforme	16º
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. 12º)	Conforme	12º
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. 12º)	Conforme	19º
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. 12º)	Conforme	29º
6) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12º)	Conforme	21º



Fuente: Carta Nº 03307-2011-GAF de TPEP de fecha 15-11- 2011 (Proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos de TPEP)

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

19. Respecto a las observaciones efectuadas mediante Informe N° 2357-2011-GS-OSITRAN, se ha verificado que cada una de dichas observaciones han sido correctamente levantadas y adecuadas en la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos presentado por el concesionario TPEP.


**V. CONCLUSIÓN :**

20. Efectuada la revisión a la nueva versión del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", presentado por la empresa concesionaria TPEP, se concluye que dicho proyecto cumple con los parámetros y requisitos para su aprobación.

**VI. RECOMENDACIÓN :**

21. En concordancia con lo señalado en el numeral anterior, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo del OSITRAN el presente Informe, con el correspondiente proyecto de Resolución de Consejo Directivo, a fin de que ~~se~~ **apruebe** el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa Concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. – TPEP.

Atentamente,

  
**ATILIO ROJAS NORIEGA**  
Jefe de Puertos

  
**RANDY BARRETO ALEGRÍA**  
Supervisor Económico Financiero

Adjto: Proyecto de Resolución de Consejo Directivo.

A.Rojas/R.Barreto/ams  
Reg. Sal. GS N° 26260  
HLR.: 25300

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de diciembre del 2011

**EMPRESA CONCESIONARIA :** Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. – TPEP.

**MATERIA :** Aprobación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de TPEP adecuado al "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN.

### VISTOS:

La Nota Nº 1089-2011-GS-OSITRAN de fecha 28 de noviembre del 2011 dirigido a la Gerencia General, adjuntando el Informe Nº 2565-2011-GS-OSITRAN, el cual contiene la evaluación del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. – TPEP, así como el respectivo proyecto de Resolución de Consejo Directivo del OSITRAN aprobando el referido Reglamento de Reclamos de TPEP.

### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma de creación del 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 del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;



Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación del 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 de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN" y

con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, la Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece el procedimiento y los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante el OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Supervisión N° 035-2011-GS/OSITRAN se aprobó la "Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras".

Que, mediante Carta s/n de fecha 09 setiembre 2011, la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroardinos Paita S.A. – TPEP, remitió al OSITRAN su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en virtud a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN;

Que, con Resolución de Gerencia de Supervisión N° 025-2011-GS/OSITRAN, de fecha 13 de setiembre del 2011, se aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos de TPEP, estableciéndose su publicación en el diario oficial "El Peruano", en la página Web del OSITRAN y de la Entidad prestadora, otorgando el plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación para que los Usuarios puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho proyecto de Reglamento de Reclamos;



Que, el 16 de setiembre del 2011 se publicó en el diario oficial "El Peruano" la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 025-2011-GS/OSITRAN, a fin de que los diversos Usuarios puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos de TPEP, dentro de los quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación;



Que, mediante Oficio N° 3857-GS-2011-OSITRAN, la Gerencia de Supervisión, notificó a TPEP respecto a la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 025-2011-GS-OSITRAN, en virtud de lo establecido en el Artículo Quinto de dicha Resolución, a fin de que la mencionada empresa publique y difunda, en su página Web, el contenido de dicha Resolución así como el contenido del proyecto de Reglamento en mención;

Que, mediante Oficio N° 4601-2011-GG-OSITRAN de fecha 03 noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN remitió a TPEP el Informe N° 2357-2011-GS-OSITRAN efectuando diversas observaciones a dicho proyecto de Reglamento, otorgándoles un plazo de 10 (diez) días para subsanarlo;

Que, mediante Carta N° 00307-2011-GAF de fecha 15 de noviembre del 2011, la empresa concesionaria TPEP remitió su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" subsanado/modificado, en los términos indicados en el mencionado Informe N° 2357-2011-GS-OSITRAN;

Que, mediante el Informe N° 2566-2011-GS-OSITRAN, de fecha 25 de noviembre del 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN, al amparo de las Disposiciones del

"Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 035-2011-GS-OSITRAN, revisó y evaluó el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. – TPEP, recomendando su aprobación, por lo que corresponde al Consejo Directivo del OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación de dicho Reglamento de Reclamos;

**POR LO EXPUESTO** y en base al análisis contenido en el Informe N° 2565-2011-GS-OSITRAN, y 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 del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° xxx-2011-CD-OSITRAN de fecha xx de diciembre del 2011;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. – TPEP, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Disponer que la empresa concesionaria TPEP, difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página Web.

**Artículo 3°.-** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2565-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. – TPEP.

**Artículo 4°.-** Encargar a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución.

**Artículo 5°.-** Difundir la presente Resolución en la página Web del OSITRAN.

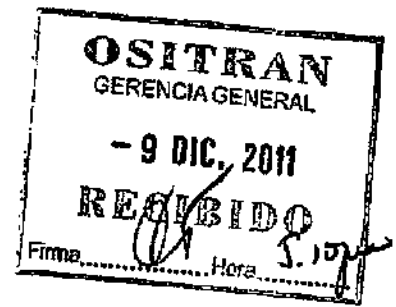
Regístrese, Comuníquese y Publíquese.



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

A.Rojas/R.Barreto/sms  
Reg. Sal PD:  
HR: 25300

**NOTA N° 258-11-GAL-OSITRAN**



Para : **CARLOS AGUILAR MEZA**  
Gerente General

Asunto : Remito Proyecto de Resolución de Consejo Directivo aprobando la adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TPEP.

Referencia : a) Proveedor de fecha 05 de Diciembre de 2011  
b) Nota N° 1089-2011-GS-OSITRAN  
c) Informe N° 2565-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 09 de diciembre de 2011

---

Me dirijo a usted, en relación a los documentos de referencia, a fin de proceder a remitirle el Proyecto de Resolución de Consejo Directivo aprobando la adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. - TPEP.

Atentamente,



**ROBERTO VELEZ SALINAS**  
Gerente de Asesoría Legal

ARM/jvz  
Reg. Sol. GAL N° 27308-11  
Ref. 26299-11-GS  
HR. 25300-11

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº ~~XXX~~-2011-CD-OSITRAN

Lima, ~~XX~~ de diciembre del 2011

**EMPRESA CONCESIONARIA** : Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. – TPEP.

**MATERIA** : Aprobación del Proyecto de Adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. - TPEP.

### VISTOS:

La Nota Nº 1089-2011-GS-OSITRAN, remitida con fecha 29 de noviembre de 2011, a través del cual la Gerencia de Supervisión hace suyo el Informe Nº 2565-2011-GS-OSITRAN, emitido por la Jefatura de Puertos de la Gerencia de Supervisión, el cual contiene la evaluación del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. (en adelante, TPEP); y,

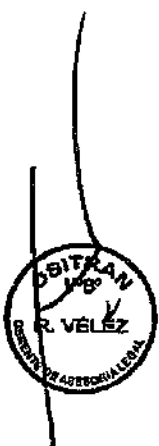
### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma 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 a OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

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

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº02-2004-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 de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN" y con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece el procedimiento y los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Supervisión N° 035-2011-GS/OSITRAN se aprobó la "Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras".

Que, mediante Carta s/n de fecha 09 setiembre 2011, TPEP remitió a OSITRAN su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, con fecha 16 de setiembre de 2011, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 025-2011-GS/OSITRAN, de fecha 13 de setiembre del 2011, que aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos de TISUR, a fin que dentro del plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de dicha publicación, los usuarios e interesados puedan remitir a OSITRAN sus comentarios y/u observaciones sobre dicho proyecto;

Que, mediante Oficio N° 4601-2011-GS-OSITRAN de fecha 03 noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN remitió a TPEP el Informe N° 2357-2011-GS-OSITRAN efectuando diversas observaciones a dicho proyecto de Reglamento, otorgándoles un plazo de 10 (diez) días para subsanarlo;

Que, mediante Carta N° 00307-2011-GAF de fecha 15 de noviembre del 2011, TPEP remitió su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante el Informe N° 2565-2011-GS-OSITRAN, de fecha 25 de noviembre del 2011, la Jefatura de Puertos de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, recomienda la aprobación del mencionado proyecto de reglamento;

Que, mediante la Nota de vistos la Gerencia de Supervisión hace suyo el Informe N° 2565-2011-GS-OSITRAN;

**POR LO EXPUESTO**, en base al análisis contenido en el Informe de vistos, 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 53º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° ~~001~~-2011-CD de fecha ~~01~~ de diciembre de 2011;



**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. – TPEP, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2º.-** Disponer la publicación de la presente Resolución y del correspondiente "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. – TPEP.

**Artículo 3º.-** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2565-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. – TPEP.

**Artículo 4º.-** Difundir la presente Resolución en la página Web de OSITRAN y disponer que la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. – TPEP, difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página Web.

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

**Regístrese, Comuníquese, Difúndase y Publíquese.**

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

