

2018



CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL S.A.

# REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE CORPAC S.A.

**MEMORANDO GG. 167 .2018**



**DE :** GERENCIA GENERAL  
**A :** ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS  
**ASUNTO :** APROBACIÓN DE MODIFICACIONES EN EL REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE CORPAC S.A.  
**REF. :** INFORME AOM.054.2018.I DE FECHA 05.04.2018  
**FECHA :** CALLAO, 10 ABR. 2018

Visto el Informe AOM.054.2018.I de fecha 05.04.2018, a través del cual el Área de Organización y Métodos remite el documento señalado en el asunto, este despacho **APRUEBA las modificaciones contenidas en el "REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE CORPAC S.A."**, las mismas que han sido aprobadas por OSITRAN con fecha 07.02.2018, mediante Resolución N°004-2018-CD-OSITRAN y publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 13.02.2018.

Sobre el particular, el documento en mención, deberá implementarse vía las unidades orgánicas competentes.

Atentamente,

  
DHENIS CABRERA GARRIDO  
Gerente General (e)  
CORPAC S.A.

DCG/  
Exp: 000007  
cc.: Archivo





CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL S.A.

# REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE CORPAC S.A.

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Gerencia de Aeropuertos	Aprobado Gerencia General
		
Revisado Área de Desarrollo Comercial	Revisado Gerencia de Asuntos Jurídicos	
		

 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Marzo 2018
		Pág. 3 de 17

## HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE MODIFICACIÓN	NRO. DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	PÁGINA Y/O NUMERAL
14.02.2018	Resolución de Consejo Directivo N°004-2018-CD-OSITRAN	Modificación del Numeral II-Ámbito de Aplicación y del Artículo 6	Págs.: 5 y 7

Revisado por:



Revisado por:

 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b> Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
		Pág. 4 de 17

## ÍNDICE

<b>05</b>	<b>I. OBJETIVO</b>
<b>05</b>	<b>II. AMBITO DE APLICACIÓN</b>
<b>05</b>	<b>III. BASE LEGAL Y/O ADMINISTRATIVA</b>
<b>05</b>	<b>IV. NORMATIVIDAD</b>
<b>05</b>	Título I : De las disposiciones generales
<b>08</b>	Título II : De los sujetos intervinientes en el procedimiento
<b>09</b>	Título III : De los procedimientos aplicables a la solución de reclamos
<b>14</b>	Título IV : De los procedimientos de reconsideración, apelación y quejas
<b>16</b>	Título V : Conciliación
<b>16</b>	<b>V. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS</b>
<b>16</b>	<b>VI. DISPOSICIONES TRANSITORIAS</b>
<b>17</b>	<b>VII. DISPOSICIONES FINALES</b>

Revisado por:



Revisado por:

 Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 5 de 17

## I. OBJETIVO

Establecer lineamientos y procedimientos a través de los cuales CORPAC S.A. deberá atender adecuadamente los reclamos efectuados por los usuarios de los servicios que presta la Corporación brindando una solución adecuada de acuerdo a las materias de su competencia.

## II. AMBITO DE APLICACIÓN

El alcance del presente reglamento es de aplicación obligatoria en todos los aeropuertos y aeródromos a nivel nacional bajo la administración de CORPAC S.A. Los órganos y las unidades orgánicas encargadas de su cumplimiento son las siguientes:

- Gerencia Central de Administración y Finanzas
- Gerencia Central de Aeronavegación
- Gerencia de Operaciones Aeronáuticas
- Gerencia del Aeropuerto Internacional de Cusco
- Gerencia de Aeropuertos
- Área de Desarrollo Comercial
- Sedes Aeroportuarias
- Área de Coordinación General
- Gerencia de Finanzas
- Gerencia de Asuntos Jurídicos
- Gerencia de Tecnología de la Información
- Área de Organización y Métodos

## III. BASE LEGAL Y/O ADMINISTRATIVA

Las normas legales y/o administrativas que sustentan el presente Reglamento son las siguientes:

- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN “Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- Ley N° 26917 “Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público”.
- Ley N° 27444 “Ley General del Procedimiento Administrativo” y sus modificatorias.
- Ley N° 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor”.
- Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.
- Reglamento General del OSITRAN.

## IV. NORMATIVIDAD

### TÍTULO I: DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

#### Art. 1º: Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

##### a) Controversia:

El desacuerdo o conflicto de interés sobre asuntos de interés público que se susciten entre entidades prestadoras y en donde la autoridad ejerce el rol de instruir y resolver la causa incluyéndose también aquella que se susciten en relación a los usuarios intermedios, respecto a los contratos o mandato de accesos.

Revisado por:



Revisado por:


 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 6 de 17

- b) **Días:**  
Se entenderá como días hábiles.
- c) **Entidad Prestadora:**  
CORPAC S.A.
- d) **LPAG:**  
Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- e) **Procedimiento:**  
Es el conjunto de actos y diligencias conducentes a la emisión del acto administrativo.
- f) **Queja:**  
Muestra de disconformidad contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva.
- g) **REA:**  
Reglamento de Acceso de CORPAC S.A.
- h) **Reclamo:**  
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 del OSITRAN.
- i) **REMA:**  
Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- j) **RIS:**  
Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.
- k) **Servicios:**  
Se refiere a aquellos servicios públicos prestados en los aeropuertos, sea por la entidad prestadora o por terceros.
- l) **Tribunal de OSITRAN:**  
Se refiere al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN
- m) **Usuario:**  
La persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:
- Usuario Intermedio:** Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura de CORPAC S.A. para brindar servicios a terceros.
- Usuario Final:** Aquel que utiliza de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios.

Revisado por:



Revisado por:

 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 7 de 17

**Art. 2º: Principios Aplicables**

Para efectos del presente reglamento son aplicables los principios establecidos en el Artículo 3 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN. Los principios establecidos en la LPAG servirán también de criterio interpretativo para resolver cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimientos.

**Art. 3º: Materia de Reclamos**

Los reclamos que son materia del presente reglamento se detallan a continuación:

- a. La facturación y el cobro de los servicios por uso de infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a CORPAC S.A.
- 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.
- d. Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de CORPAC S.A.
- e. Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f. Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios.
- g. Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REA.
- h. Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones de servicio; o información defectuosa.

**Art. 4º: Aspectos no sujetos a reclamos**

Se excluyen del ámbito de este reglamento:

- a. Los reclamos de usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.
- b. Las controversias sobre el acceso, uso o explotación de infraestructura no calificada como esencial.
- c. Los reclamos entre usuarios intermedios o finales.

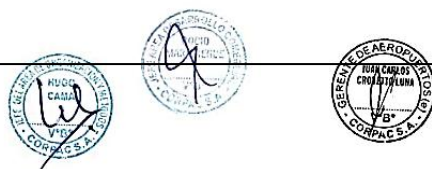
**Art. 5º: Instancias Resolutivas**

CORPAC S.A., actuará como primera instancia administrativa para la atención de reclamos y resolverá los recursos de reconsideración que presenten los usuarios. El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN actuará como segunda instancia en los procedimientos para la atención de reclamos en caso que los usuarios presenten recursos de apelación.

**Art. 6º: Órganos resolutivos de los reclamos**

Los órganos resolutivos de los reclamos, responsables de conocer, investigar y evaluar los reclamos interpuestos por los usuarios, como emitir pronunciamiento respectivo, de acuerdo a su competencia funcional, son los siguientes:

Revisado por:



Revisado por:



 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 8 de 17

- a. Gerencia de Aeropuertos.
- b. Gerencia Central de Aeronavegación.
- c. Gerencia del Aeropuerto Internacional del Cusco.

Las facultades asignadas en el presente artículo a los gerentes a cargo de los órganos resolutivos citados son indelegables.

**Art. 7º: Formas para la presentación de un reclamo**

Los reclamos deberán ser formulados por escrito mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de CORPAC S.A.

Asimismo CORPAC S.A. atenderá los reclamos presentados por los usuarios a través de la página Web de OSITRAN que hayan sido derivados a la Corporación.

**Art. 8º: Gratuidad de los reclamos, recursos impugnatorios y quejas**

Los reclamos, recursos impugnatorios y quejas serán presentados y recibidos en la mesa de partes de la sede central y de cada sede aeroportuaria, debiendo cumplirse con los requisitos mínimos establecidos en el **artículo 14º** del presente reglamento. El trámite de los reclamos es gratuito en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos.

**Art. 9º: Difusión**

CORPAC S.A. informará verbalmente y difundirá a través de su página web así como por otros medios visibles y notorios, todos los aspectos relacionados a la orientación de usuarios para que presenten adecuadamente sus reclamos.

**TÍTULO II:  
DE LOS SUJETOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO**

**Art. 10º: Partes en el Procedimiento**

Son parte en el procedimiento ante CORPAC S.A., las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de usuarios.

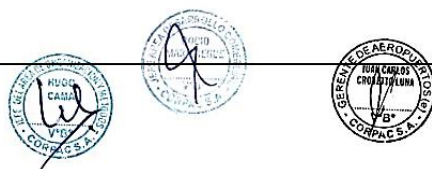
**Art. 11º: Representantes Legales y Apoderados**

La representación de las personas jurídicas, se ejerce conforme a lo dispuesto por el artículo 53 de la **LPAG**. Para la tramitación ordinaria de los procedimientos establecidos en el presente Reglamento y para las demás adecuaciones que no se encuentren expresamente comprendidas en el párrafo siguiente se requiere poder general, el cual se formaliza mediante carta poder simple. Para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje, se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante fedatario del OSITRAN o ante notario público.

**Art. 12º: Intervención de abogados**

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

Revisado por:



Revisado por:

 Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Marzo 2018
		Pág. 9 de 17

## TÍTULO III DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICABLES A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

### CAPÍTULO I DE LOS RECLAMOS

#### Art. 13º: Registro de Reclamos

CORPAC S.A. llevará un registro físico de reclamos y uno en línea consolidado y actualizado en su página Web. Ambos registros tendrán carácter público. Los reclamos se numerarán de manera correlativa indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida.

CORPAC S.A. mostrará los registros físicos cuando OSITRAN se lo requiera dentro de un plazo mínimo de **tres (3) días** si es que se solicita por escrito o en el mismo momento del pedido si es que se trata de una acción de supervisión. Asimismo se debe publicar en la página web, dentro del mes siguiente de haberse adoptado, todo acto administrativo que resuelva reclamos. El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado de conformidad con el RIS.

#### Art. 14º: Formas y requisitos para la presentación de un reclamo

1. Los reclamos deberán ser formulados por escrito mediante documento en mesa de partes o en las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página web de CORPAC S.A.
2. Si el reclamo se formula por escrito deberá ser dirigido a los órganos competentes en concordancia con el Art. 6º del presente reglamento y se presentará en mesa de partes de CORPAC S.A.
3. 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. La indicación de la pretensión solicitada.
  - e. Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
  - f. Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante.
  - g. Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital.
  - h. Copia simple del documento que acredite la representación de la persona jurídica reclamante.

Revisado por:



Revisado por:

 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 10 de 17

Para el caso de reclamos **vía telefónica**, se exceptúa el **literal g.** y para **el cumplimiento de lo establecido en el literal h.** se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

4. El plazo para atender los reclamos presentados por los usuarios de CORPAC S.A. a través de la página web de OSITRAN comenzará el día en que CORPAC S.A. reciba el reclamo.

**Art. 15º: Plazo de Conservación del Expediente**

CORPAC S.A. deberá conservar 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 expedientes de reclamos, CORPAC S.A. deberá cumplir con dicho requerimiento, dentro de un plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

**Art. 16º: Plazo para interponer reclamos**

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

**CAPÍTULO II  
DE LAS DISPOSICIONES COMUNES A LOS PROCEDIMIENTOS**

**Art. 17º: Mesa de Partes**

CORPAC S.A cuenta con una mesa de partes ubicada en la zona sur de la sede central. Para el caso de las sedes aeroportuarias, las oficinas administrativas actuarán como de mesa de partes. Los usuarios podrán presentar sus reclamos en el siguiente horario de atención: de **8:30 a.m. - 4:30p.m.**, garantizando la recepción correlativa y registro respectivo.

El usuario adjuntará una copia simple de su reclamo en calidad de cargo, la misma que será sellada en mesa de partes con la indicación del día y hora de su presentación, así como el número de registro de su reclamo.

Los reclamos podrán ser presentados a través de formatos, los que se encuentran a disposición tanto en la mesa de partes como en la Página Web de CORPAC S.A. [www.corpac.gob.pe](http://www.corpac.gob.pe)

En el caso que el reclamo se presente en las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias, estas deberán remitir inmediatamente el expediente al órgano resolutorio por medio electrónico.

**Art. 18º: Difusión**

1. CORPAC S.A. informará verbalmente y difundirá a través de su página Web de acuerdo a lo establecido en el Art. 9 del presente reglamento, sobre:
  - a. El procedimiento que debe seguirse para interponer un reclamo o un recurso.
  - b. Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos y quejas.

Revisado por:



Revisado por:

 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 11 de 17

- c. La relación de los órganos competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios.
  - d. La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.
  - e. La obligación de los usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia de reclamo al momento de la interposición del mismo.
  - f. Los formularios de presentación de reclamos, recursos de reconsideración y quejas aprobados por CORPAC S.A.
2. Los formatos estarán disponibles en forma gratuita en todas las sedes de CORPAC S.A.

**Art. 19º: Del carácter público de los procedimientos**

Los procedimientos son de carácter público y los reclamantes tienen garantizada la revisión del expediente y la obtención de la información allí actuada.

**Art. 20º: Audiencia de informe oral**

El reclamante podrá solicitar audiencia de informe oral al órgano resolutorio encargado. La audiencia se sujetará a lo establecido en el Art. 22 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**Art. 21º: Conciliación**

De conformidad con la legislación de la materia, en el caso del procedimiento de reclamo ante CORPAC S.A., esta podrá ofrecer una fórmula conciliatoria de acuerdo con el Art. 23 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**Art. 22º: Resolución**

En el caso que CORPAC S.A. no expida la resolución correspondiente en los plazos establecidos, operará automáticamente el silencio administrativo positivo.

**Art. 23º: Motivación de las resoluciones**

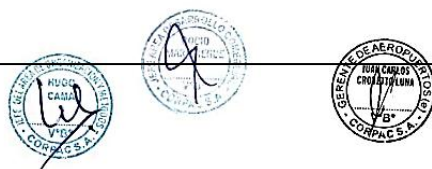
Las resoluciones expedidas por los órganos resolutorios, deberán ser fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso. Las resoluciones deberán estar acompañadas de un informe técnico-legal el cual formará parte del expediente. La existencia de dicho informe se mencionará en la resolución.

El informe técnico será elaborado por el órgano o unidad orgánica competente y el informe legal por la Gerencia de Asuntos Jurídicos.

**Art. 24º: Aclaración y rectificación de resoluciones**

El reclamante podrá solicitar la aclaración y/o rectificación de una resolución de acuerdo al Art. 26 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Revisado por:



Revisado por:

 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 12 de 17

**Art. 25º: Ejecución de resoluciones y acuerdos conciliatorios**

De conformidad con lo establecido en el Artículo 192 de la LPAG las resoluciones serán ejecutivas cuando pongan fin a la vía administrativa. Asimismo tienen mérito ejecutivo los acuerdos conciliatorios y los laudos arbitrales de acuerdo al Art. 27 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**Art. 26º: Plazos y Notificaciones**

1. Los plazos se computan conforme a lo dispuesto en el artículo 133 de la LPAG.
2. La notificación se efectuará por escrito en el domicilio procesal señalado por el reclamante. Asimismo podrá efectuarse mediante correo electrónico, a solicitud del interesado, siempre que la dirección de correo esté claramente identificada y dicho pedido conste por escrito.
3. En los casos en que el reclamante haya consignado un domicilio en el extranjero, CORPAC S.A. podrá realizar la notificación mediante correo electrónico.
4. Las cartas de respuesta o resoluciones serán notificadas en un plazo que no podrá exceder de tres (3) días contados desde la fecha de expedición:
  - a. A la dirección que el reclamante hubiera señalado expresamente por escrito de su reclamo o aquel nuevo domicilio cuya variación haya sido debidamente comunicada a CORPAC S.A.
  - b. A la cuenta de correo electrónico consignado en el reclamo, y que el reclamante hubiese autorizado como medio de notificación.
5. En los casos de notificación al domicilio del reclamante, los cargos de recepción contendrán los siguiente:
  - 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
6. El plazo máximo que tendrá CORPAC S.A. para emitir sus resoluciones no podrá ser mayor de treinta (30) días.

**Art. 27º: Copias y cargos**

El reclamante presentará una copia, en calidad de cargo, la que deberá ser sellada por CORPAC S.A. con la indicación del día y hora de su presentación.


**Art. 28º: Formación del expediente**

El expediente del reclamo se formará de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Revisado por:



Revisado por:

 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 13 de 17

### CAPÍTULO III DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES

**Art. 29º: Vía previa obligatoria**

El trámite a CORPAC S.A. constituye la vía previa obligatoria antes de acudir al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

**Art. 30º: Recepción de reclamos, subsanación de errores u omisiones y su admisión a trámite**

- a. Hecha la verificación formal del cumplimiento de los requisitos, la mesa de partes o las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias derivará el reclamo al órgano resolutorio correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos del Art. 14 del presente reglamento, la mesa de partes o las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias de CORPAC S.A. anotarán las observaciones y devolverá la misma sin asignarle número de trámite otorgándole al reclamante un plazo de dos días (2) hábiles contados a partir de la fecha de presentación del reclamo, para la subsanación respectiva.

Si transcurrido el plazo el reclamante no presente la subsanación respectiva, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó.

**Inadmisibilidad del Reclamo**

- b. En caso que el órgano resolutorio advirtiera dentro de los tres días (3) de presentado el reclamo que el mismo carece de alguno de los requisitos de admisibilidad detallados en el Art. 14 del presente reglamento y ello no fue advertido por mesa de partes o las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias se emplazará inmediatamente otorgando un plazo de dos días (2) hábiles para que el reclamante subsane la omisión. Si transcurrido el plazo el reclamante no presenta la subsanación respectiva, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó y declarando la Inadmisibilidad del Reclamo.

**Art. 31º: Lugar de interposición de los reclamos**

Los reclamantes serán orientados para la presentación de sus reclamos por la mesa de partes o las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias, las cuales actuarán de acuerdo a lo establecido en el Artículo 39 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

**Art. 32º: Causales de improcedencia del reclamo**


El órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo en los siguientes casos:

- a. Cuando quien interpone el reclamo carezca de interés legítimo.
- b. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga la misma.
- c. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
- d. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.

Revisado por:



Revisado por:

 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 14 de 17

- e. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido.
- f. Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el Art. 3º del presente reglamento.

**Art. 33º: Plazo máximo para la expedición de la Resolución**

CORPAC S.A., 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.

En caso que CORPAC S.A. considere que el reclamo no es de su competencia, deberá indicarlo al usuario reclamante de manera motivada.

El órgano resolutorio es responsable de supervisar el cumplimiento de su resolución.

**Art. 34º: Cumplimiento de las Resoluciones**

Se ejecutan dentro del plazo que fije la resolución, el cual de manera ordinaria no debe exceder los tres (3) días contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al usuario lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

## TÍTULO IV

### DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECONSIDERACIÓN, APELACIÓN Y QUEJAS

**Art. 35º: Clases de recursos administrativos**

Los recursos administrativos que pueden interponerse para la impugnación de una resolución de primera instancia son:

- a. Recurso de reconsideración
- b. Recurso de apelación

**Art. 36º: Recurso de reconsideración**

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

**Art. 37º: Plazo resolutorio y silencio administrativo**

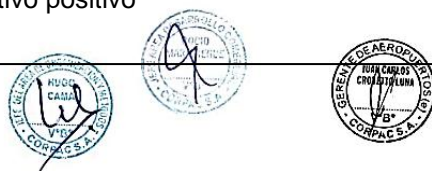
La reconsideración se resolverá dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite. En caso CORPAC S.A. omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo.

**Art. 38º: Recurso de apelación**

El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN es el órgano competente para atender los recursos de apelación que se presenten.

El plazo para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo positivo

Revisado por:



Revisado por:

 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 15 de 17

El recurso de apelación se dirige al órgano resolutorio que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal, en un plazo de quince (15), quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se correrá posterior traslado.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.

**Art. 39º: Legitimación para apelar**

El reclamante podrá interponer recurso de apelación, cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad o cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

**Art. 40º: De la resolución de segunda instancia**

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa. Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso-administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia.

La resolución deberá ejecutarse en un plazo máximo de siete (7) días, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación de determinar ejecutar.

El incumplimiento de lo resuelto por el Tribunal de Solución de Controversias será sancionado de acuerdo al RIS.

**Art. 41º: Queja**

La queja puede ser interpuesta ante el Tribunal de Solución de Controversias, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y en especial:

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

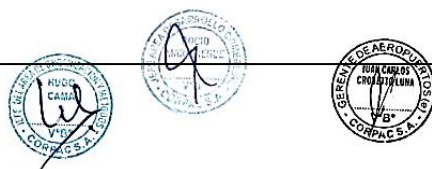
Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente. En caso la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente, en los plazos previstos en la Ley 27444, al Tribunal de Solución de Controversias.

**Art. 42º: Plazos para resolver la queja**

Recibida la queja, el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN correrá traslado de la misma en el día a fin de que el funcionario quejado le remita el informe que estime convenientemente y el expediente, dentro del día siguiente.

El Tribunal de Solución de Controversias resolverá la queja dentro de los tres (3) días, pudiendo para estos efectos sesionar virtualmente. La resolución expedida por el Tribunal de Solución de Controversias no es impugnabile.

Revisado por:



Revisado por:



 Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 16 de 17

## TÍTULO V CONCILIACIÓN

### Art. 43º: Conciliación y Transacción

En cualquier estado del procedimiento el Usuario y CORPAC S.A. podrán conciliar sus conflictos de intereses, siempre y cuando las partes estén de acuerdo y OSITRAN no haya expedido resolución en segunda instancia. Para tal efecto, CORPAC S.A. podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al reclamante, siempre y cuando el reclamo verse sobre derechos disponibles.

En todos los casos, de llegarse a un acuerdo, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo.

## V. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

### PRIMERA

Los gerentes y funcionarios de los órganos resolutivos, que van a gozar de vacaciones o se encuentren en licencia o comisión de servicio; preverán las obligaciones y los plazos pertinentes sobre algún reclamo o controversia pendiente. Oportunamente comunicarán por escrito tal hecho a su gerencia inmediata superior, entregarán oportuna y adecuadamente con cargo escrito a su reemplazante o gerencia inmediata superior, el (los) expediente (s) de reclamos y controversias pendientes de resolución que están a su cargo. En lo posible procurarán que por su ausencia, el reclamo interpuesto no perjudique los intereses de CORPAC S.A.

### SEGUNDA

Los órganos resolutivos semestralmente informarán por escrito a la Gerencia General todo lo concerniente a los reclamos interpuestos por los usuarios y su respectivo resultado.

### TERCERA

El incumplimiento por parte de CORPAC S.A. de lo dispuesto en el presente reglamento, constituye infracción sancionable sujeta a la aplicación del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

### CUARTA

El presente reglamento se incorporará a la página Web de CORPAC S.A. y se mostrará a través de un acceso visible y directo a dicha información.

## VI. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

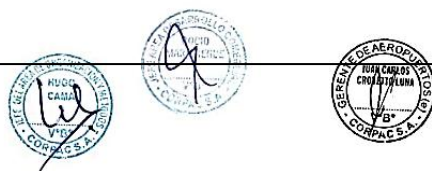
### PRIMERA

El Área de Coordinación General implementará el libro de reclamos el cual será administrado por la mesa de partes de la sede central y por las oficinas administrativas de las sedes aeroportuarias de CORPAC S.A.

### SEGUNDA

La Gerencia de Tecnología de la Información creará un correo electrónico para que los usuarios de CORPAC S.A puedan presentar sus reclamos a través del mencionado medio, el cual será administrado por el Área de Coordinación General. Dicho correo será difundido en la página Web de CORPAC S.A.

Revisado por:



Revisado por:

 <b>CORPAC</b> S.A. Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código:AOM-R-2018
		Marzo 2018
	Atención y Solución de Reclamos de usuarios de CORPAC S.A.	Pág. 17 de 17

## VII. DISPOSICIONES FINALES

### PRIMERA

El Área de Organización y Métodos queda encargada de la difusión del presente Reglamento a toda la Corporación, así como gestionar la publicación a través de Intranet de CORPAC S.A.

### SEGUNDA

La Gerencia de Tecnología de la Información queda encargada de la publicación y difusión del presente Reglamento a través de la página web de CORPAC S.A.

### TERCERA

El Área de Organización y Métodos en coordinación con el Área de Desarrollo Comercial se encargarán de la actualización y modificaciones del presente Reglamento, cuando así se requiera.

### CUARTA

El Órgano de Control Institucional cautelará la adecuada aplicación del presente Reglamento.

### QUINTA

Queda sin efecto toda disposición administrativa que se oponga o contravenga a lo dispuesto en el presente Reglamento.

### SEXTA

En caso de vacío o deficiencia del presente Reglamento, será de aplicación de manera supletoria el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobada por Resolución de Consejo Directivo N°019-2011-CD-OSITRAN.

Revisado por:



Revisado por: