



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 19 de Diciembre de 2011

Nº 065-2011-CD-OSITRAN

**ENTIDAD PRESTADORA** : CORPAC S.A.

**MATERIA** : Aprobación del Proyecto de Adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (CORPAC).

### VISTOS:

La Nota Nº 1069-2011-GS-OSITRAN de fecha 18 de noviembre del 2011, así como el Informe Nº 2512-2011-GS-OSITRAN, el cual contiene la evaluación del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Entidad Prestadora Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.; y, el proyecto de resolución que se adjunta;

### 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;



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

Página 1 de 4





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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 N° 26917, Ley de creación del OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 002-2004-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 el OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Carta MTC/CORPAC S.A. GG-1133-2011/13 con fecha de recepción del 23 de septiembre de 2011, la Entidad Prestadora CORPAC S.A. remite el proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante Resolución N° 032-2011-GS-OSITRAN de fecha 27 de septiembre del 2011, la Gerencia de Supervisión aprobó la difusión del Proyecto de Atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A.; 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, con fecha 03 de octubre del 2011 se publicó en el diario oficial "El Peruano" la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 032-2011-GS/OSITRAN, a fin de que los diversos Usuarios puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos de CORPAC, dentro de los quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación

Que, mediante el Carta N° 4646-2011-GS-OSITRAN de fecha 04 de noviembre de 2011, la Gerencia de Supervisión remitió a CORPAC, las observaciones al proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;



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

Página 2 de 4





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Que, mediante Resolución de Gerencia de Supervisión N° 035-2011-GS/ OSITRAN de fecha 11 de noviembre de 2011, 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, con fecha 16 de noviembre de 2011, la entidad prestadora CORPAC S.A. mediante Carta MTC/CORPAC S.A. GG-1398-2011/13, remitió el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN;

Que, mediante el Informe N° 2512-2011-GS-OSITRAN, de fecha 18 de noviembre de 2011, la Gerencia de Supervisión, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Entidad Prestadora, recomendando su aprobación; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación, del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la entidad prestadora CORPAC S.A.;

**POR LO EXPUESTO** y en base al análisis contenido en el Informe N° 2512-2011-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida por el literal c) del Artículo 53° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 404-2011-CD de fecha 14 de diciembre del 2011;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.-CORPAC-, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2º.-** Autorizar la publicación de la presente Resolución y la adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A.", en el Diario Oficial "El Peruano" y en la página Web de OSITRAN ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

**Artículo 3º.-** Disponer que la entidad prestadora CORPAC S.A., difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos en su página web, desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano. El Reglamento aprobado entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

**Artículo 4º.-** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2512-2011-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora CORPAC.



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

Página 3 de 4





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

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

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.



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



Reg. Sal. PD N° 28143-11



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

Página 4 de 4



**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 04:32 PM  
Página 1

**HOJA DE TRÁMITE**

N° REGISTRO **25361**  
TIPO CARTA  
NÚMERO GG-1398-2011/13  
FECHA 16/11/2011

REMITENTE FELIPE VALLEJO LEIGH  
CARGO GERENTE GENERAL  
CLASE ENTIDAD PRESTADORA  
INSTITUCION CORPAC-CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL  
DIRIGIDO A: ORTIZ, ERNESTO  
ÁREA Gerencia de Supervisión

FOLIOS 1  
RPTA

ASUNTO REMITE EL REGLAMENTO DE ATENCION Y SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC SA  
NOTAS ADJ 1 ANILLADO

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

DERIVACIONES DE DOCUMENTO			
DERIVAR A:: (ÁREA / PERSONA)	ACCIONES	FEC./DERV.	V° B°
Gerencia de Supervisión/ORTIZ, ERNESTO		16/11/2011	
P. Henning	9	16/11	
D. CAMPOS	3	16/11	gh

OBSERVACIONES 10 DÍAS HÁBILES  
Nota: 1069 / 25544  
Informe: 2512 / 25544

- 1. Archivar
- 2. Atención Urgente
- 3. Acción que corresponda
- 4. Atender directamente
- 5. Agregar a sus antecedentes
- 6. Archivo
- 7. Copia Informativa
- 8. Conversemos
- 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 normatividad 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

16 NOV 2011  
RECLAMADO  
Cecilia ROSA 16:00

MTC/CORPAC S.A.  
GG-1398-2011/13



Callao,

16 NOV. 2011

Señor  
LUIGI D' ALFONSO CROVETTO  
Gerente de Supervisión-OSITRAN  
Presente.-

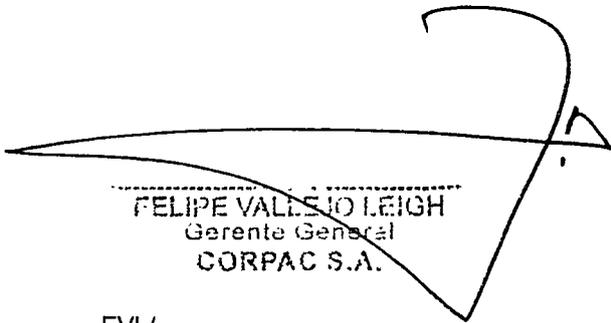
De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted a fin de remitirle, adjunto al presente, el **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios CORPAC S.A.** habiendo subsanado las observaciones que su representada remitió según Oficio N° 4646-2011-GS-OSITRAN de acuerdo al cuadro siguiente:

OBSERVACIONES- OSITRAN	SUBSANACIONES- CORPAC S.A.
Observación 24	Agregado- Art. 26° numeral 6
Observación 25	Agregado- Art 30° ítem C (Inadmisibilidad del Reclamo), Art. 32°- Causales de Improcedencia del Reclamo
Observación 28	Modificada- Título del Reglamento
Observación 29	Modificada- Art. 33
Observación 30, 31	Modificada- Título V y Art.43

En tal sentido, agradeceré a usted se sirva visar en señal de aceptación, nuestro Reglamento, con la finalidad de proceder a su implementación.

Atentamente,



FELIPE VALLINO LEIGH  
Gerente General  
CORPAC S.A.

FVL/

Exp.000564





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

2011

Elaborado por:  
Area de Organización y Métodos



CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL S.A.

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

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Gerencia Central de Aeropuertos	Aprobado Gerencia General
		 <b>FELIPE VALLEJO LEIGH</b> Gerente General <b>CORPAC S.A.</b>
Revisado Área de Desarrollo Comercial	Revisado Gerencia de Asuntos Jurídicos	

 Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 3 de 16

## ÍNDICE

---

	<b>Pág.</b>
I. OBJETIVO.....	04
II. AMBITO DE APLICACIÓN.....	04
III. BASE LEGAL Y/O ADMINISTRATIVA.....	04
IV. NORMATIVIDAD.....	04
TITULO I: DE LAS DISPOSICIONES GENERALES.....	04
TITULO II: DE LOS SUJETOS INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	07
TITULO III: DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICABLES A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS.....	08
Capítulo I: De los Reclamos.....	08
Capítulo II: De las Disposiciones comunes a los procedimientos.....	09
Capítulo III: De las Disposiciones Especiales.....	12
TITULO IV: DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECONSIDERACIÓN, APELACIÓN Y QUEJAS.....	13
TITULO V: CONCILIACIÓN.....	15
V. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.....	15
VI. DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....	16
VII. DISPOSICIONES FINALES.....	16

 Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 4 de 16

## 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 Aeronavegación
- Gerencia de Operaciones Aeronáuticas
- Gerencia Central de Aeropuertos
- Gerencia de Operaciones de Aeropuertos
- Sedes Aeroportuarias
- Área de Coordinación General
- Gerencia de Finanzas
- Gerencia de Asuntos Jurídicos
- Gerencia de Tecnología de la Información
- Área de Desarrollo Comercial
- 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

### TITULO 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.

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
	

 <b>CORPAC S.A.</b> Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 5 de 16

- 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.

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
	

 <b>CORPAC S.A.</b> Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 6 de 16

**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 así como de emitir el pronunciamiento respectivo de acuerdo a su competencia funcional son los

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
	

 Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 7 de 16

siguientes:

- a. Gerencia Central de Aeropuertos
- b. Gerencia Central de Aeronavegación
- c. Gerencia de Finanzas

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.

**TITULO 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.

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
 HUGO CAMA V.B. CORPAC S.A.	 V.B. CORPAC S.A.

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

#### CAPITULO I DE LOS RECLAMOS

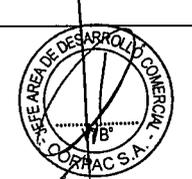
**Art. 13º: Registro de Reclamos**

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

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
	

 <b>CORPAC S.A.</b> Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 9 de 16

persona jurídica reclamante.

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.

**CAPITULO 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.

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
	

 Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 10 de 16

- b. Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos y quejas.
  - 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.

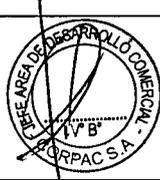
**Art. 23º: Motivación de las resoluciones**

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.

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
	

 <b>CORPAC S.A.</b> Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 11 de 16

**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.

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
	

 <b>CORPAC S.A.</b> Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 12 de 16

### CAPITULO 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 la 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 emplazara 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.

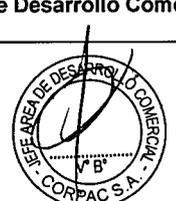
**Art. 31º: Lugar de interposición de los reclamos**

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.

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
	

 Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 13 de 16

- c. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
- d. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- 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.

**TITULO 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.

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
	

 Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 14 de 16

**Art. 38°: 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

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. 39°: 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. 40°: 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. 41°: 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.

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
	

 Área de Organización y Métodos	REGLAMENTO	Código: OM-R-2011
	ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.	Pág. 15 de 16

**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 impugnable.

**TITULO 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**

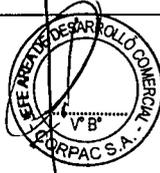
Los órganos resolutivos semestralmente informarán por escrito a la Gerencia General todo lo concerniente a los reclamos interpuestos por los usuarios y su respectivo resultado.

**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 un acceso visible y directo a dicha información.

Elaborado Área de Organización y Métodos	Revisado Área de Desarrollo Comercial
 HUGO CAMPA V.B. ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS CORPAC S.A.	 V.B. ÁREA DE DESARROLLO COMERCIAL CORPAC S.A.

 <b>CORPAC S.A.</b> Área de Organización y Métodos	<b>REGLAMENTO</b>	Código: <b>OM-R-2011</b>
	<b>ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS CORPAC S.A.</b>	Pág. 16 de 16

## 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.

## 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.

Elaborado <b>Área de Organización y Métodos</b>	Revisado <b>Área de Desarrollo Comercial</b>
	



**INFORME N° 2512-2011-GS-OSITRAN**

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

De : **ÓSCAR HERRERA BENAVIDES**  
Jefe de Aeropuertos

**DANILO CAMPOS FLORES**  
Supervisor Económico Financiero I

Asunto : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la entidad prestadora CORPAC S.A.

Fecha : 18 de noviembre de 2011

**I. OBJETIVO**

1. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la entidad prestadora CORPAC S.A. (en adelante CORPAC) en cumplimiento de lo contemplado en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo N°034-2011-CD-OSITRAN.

**II. ANTECEDENTES**

2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N°02-2004-CD/OSITRAN del 15 de enero de 2004, se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias".
3. La entidad Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (CORPAC) opera los aeropuertos públicos del Perú que no han sido concesionados, además de brindar servicios de aeronavegación.
4. Con Resolución de Gerencia General N°033-2004-GS-OSITRAN del 01 de junio de 2004 se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Infraestructura de CORPAC.
5. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN del 13 de diciembre de 2006, se modificó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, y se cambió su denominación a "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN."
6. Mediante Resolución de Consejo Directivo N°040-2008-CD-OSITRAN de fecha 10 de septiembre de 2008, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de los Usuarios de la Infraestructura de CORPAC S.A. con las observaciones señaladas en los Informes N°056-07-GAL-OSITRAN y N°045-08-GAL-OSITRAN.



7. A través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN del 06 de junio de 2011, el Consejo Directivo aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento).
8. Mediante Carta MTC/CORPÁC S.A. GG-1133-2011/13 de fecha de recepción 23 de septiembre de 2011, la entidad prestadora alcanzó para su aprobación el proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios".
9. El Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de agosto de 2011, concluye que dado el vacío existente para la difusión y aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Reclamos de las Entidades Prestadoras, se deben seguir los procedimientos señalados en los Artículos N° 47 y 48 del REMA (Reglamento Marco de Acceso) de OSITRAN.
10. Con fecha 31 de agosto de 2011, se aprobó la Resolución N° 034-2011-CD-OSITRAN, a través de la cual se rectifican el inciso 5) del Artículo N° 12 y el Artículo N° 41 del Reglamento. Asimismo, se modifican la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria y se incluye una Quinta.
11. Mediante Carta MTC/CORPAC S.A. GG-1133-2011/13 de fecha de recepción 23 de septiembre de 2011, la Entidad Prestadora CORPAC S.A. alcanzó para su aprobación un proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.
11. A través de la Resolución N°032-2011-GS/OSITRAN de fecha de 27 de septiembre de 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN autoriza la difusión del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC en la página web del Regulador y la Entidad Prestadora, así como publicar dicha Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".
12. Luego de vencido el plazo de los 15 días de haberse difundido en la página web el referido proyecto de Reglamento, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN<sup>1</sup> no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.
13. Mediante el Carta N° 4646-2011-GS-OSITRAN de fecha 04 de noviembre de 2011, se le hizo llegar a la entidad prestadora CORPAC las observaciones al proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.
14. Mediante Resolución de Gerencia de Supervisión N°035-2011-GS/ OSITRAN de fecha 11 de noviembre de 2011, se aprobó la directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras.
15. Mediante Carta MTC/CORPÁC S.A. GG-1398-2011/13, de fecha de recepción 16 de noviembre de 2011, CORPAC remitió las subsanaciones a las observaciones realizadas por el Regulador.



<sup>1</sup> Encargada de "supervisar los medios de difusión de la entidad: la administración de la página Web y el portal de transparencia de OSITRAN."

### III. MARCO LEGAL

16. Las Disposiciones Transitorias y Complementarias del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN, señala lo siguiente con respecto a la adecuación que deben realizar a sus Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos las Entidades Prestadoras, así como su aprobación por parte de las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal:

#### **“DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS**

##### **PRIMERA**

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

(...)

##### **CUARTA**

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

##### **QUINTA**

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

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

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

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

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

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

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

1. La dependencia responsable de atender los reclamos



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

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

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

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

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

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones;
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
- d) Nombre y domicilio del reclamado ;
- e) La indicación de la pretensión solicitada;
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante;
- h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital;
- i) Copia simple del documento que acredite la representación;

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



19. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN<sup>2</sup>, establece como una de las Funciones Generales del Consejo Directivo de OSITRAN, la aprobación u observación del Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora, así como sus modificaciones:

*"Funciones Generales:*

*(...)*

- 8 Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora respectivamente , así como sus modificaciones*

*(...)"*

#### IV. ANÁLISIS

20. Según lo estipulado en el Reglamento, el presente informe evaluará lo siguiente:
- A. Oportunidad de presentación de la información remitida por la Entidad Prestadora.
  - B. Evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la entidad prestadora CORPAC S.A.

#### A. Oportunidad de presentación de la información remitida por la Entidad Prestadora

21. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento aprobado mediante la Resolución N° 019-11-CD-OSITRAN, con fecha 09 de agosto de 2011, mediante la Carta N° MTC/CORPAC S.A. GG-1069-2011/13, el Concesionario solicitó al Regulador una prórroga de 30 días adicionales a partir del vencimiento para la presentación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, según la siguiente información:

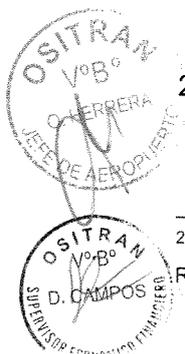
**Tabla N° 1. Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la entidad prestadora CORPAC S.A.**

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que se presente proyecto
MTC/CORPAC S.A. GG-1133-2011/13	23/09/2011	Adaptación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC	23/09/2011

Fuente: MTC/CORPAC S.A. GG-1133-2011/13  
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

22. Mediante Carta N°3842-11-GS-OSITRAN de fecha 15 de septiembre de 2011, se le informo a la entidad prestadora que el no haber presentado la adecuación de su Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo establecido

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN, del 10 de enero de 2007, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009.



por la Resolución de Consejo Directivo N°019-2011-CD-OSITRAN, implicaba que su conducta podría encontrarse tipificada en el Artículo 28°, numeral 28.1.6, del Reglamento de Sanciones e Infracciones de OSITRAN. Sin perjuicio de lo anterior se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de las adecuaciones al Reglamento de Usuarios de CORPAC. El plazo vencía el 23 de septiembre de 2011.

23. Mediante Carta MTC/CORPAC S.A. de fecha 23 de septiembre, la entidad prestadora CORPAC remitió dentro del plazo otorgado el proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención de Usuarios.
24. Como se puede apreciar a partir de la información contenida en la Tabla N° 1, la entidad prestadora no cumplió con presentar el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo de 60 (sesenta) días contados desde la fecha de publicación del Reglamento en el Diario Oficial "El Peruano", la cual fue el 11/06/2011, según la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria, sino que solicitó un prórroga de 30 días, el día que se venció el plazo, pedido que fue rechazado por OSITRAN otorgándole un plazo de 5 días contadas a partir de la recepción del Carta N°3842-11-GS-OSITRAN, plazo que la entidad prestadora CORPAC cumplió.
25. De la misma manera, como se puede apreciar en la Tabla N° 2 que se muestra a continuación, CORPAC S.A. cumplió con remitir el levantamiento de las observaciones dentro del plazo cinco (05) días hábiles señalado en el Carta N° 4646-2011-GS-OSITRAN.

**Tabla N° 2. Levantamiento de Observaciones del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora CORPAC S.A.**

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para levantamiento de observaciones
MTC/CORPAC S.A. GG-1398-2011/13	16/11/2011	Levantamiento de Observaciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	16/11/2011

Fuente: MTC/CORPAC S.A. GG-1398-2011/13  
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

**B. Evaluación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por CORPAC S.A.**

26. El Artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora. Sobre el particular, se ha verificado que el proyecto de adecuación del Reglamento de CORPAC S.A. contenga dicha información.
27. Al respecto, en la Tabla N° 3 se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte de la Entidad Prestadora, a partir del contenido del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado.



**Tabla 3. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por la Entidad prestadora de acuerdo a lo establecido en los Artículos 12 y 37**

Obligación	Verificación de Cumplimiento	Numeral del Proyecto de Reglamento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos. (Art. 12°)	Conforme	6°
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12°)	Conforme	14°
a) <i>La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37°)</i>	Conforme	5°
b) <i>Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37°)</i>	Conforme	14°
c) <i>Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37°)</i>	Conforme	14°
d) <i>Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37°)</i>	Conforme	14°
e) <i>La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37°)</i>	Conforme	14°
f) <i>Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37°)</i>	Conforme	14°
g) <i>Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37°)</i>	Conforme	14°
h) <i>Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37°)</i>	Conforme	14°
i) <i>Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37°)</i>	Conforme	14°
3) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos. (Art. 12°)	Conforme	16°
4) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días. (Art. 12°)	Conforme	26°
5) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de tres (3) días. (Art. 12°)	Conforme	28° y 34°
6) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12°)	Conforme	36° y 38°

Fuente: CORPAC S.A.-

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.



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

**“Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios  
CORPAC S.A.”**

29. La entidad prestadora CORPAC agregó en el Artículo 26° el plazo máximo en que esta deberá emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.
30. Se verificó que la entidad prestadora CORPAC agregó en el Artículo 30° referido a la Recepción de reclamos, subsanación de errores u omisiones y su admisión a trámite.
31. Asimismo; se ha verificado que la Entidad Prestadora ha añadido en el Artículo 33° - *Plazo máximo para la expedición de la Resolución*”, lo estipulado en el Artículo 41° del Reglamento de OSITRAN, siendo el nuevo texto el siguiente:

**“Art 33°.- 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 relación al Título V – se verificó que CORPAC S.A. modificó el título del mismo y el Artículo 43°, considerando el hecho de que un reclamo no está sujeto al arbitraje.

**“ Título V. CONCILIACION**

**Art. 43°: Conciliación y Transacción**

*En cualquier estado del procedimiento el Usuario y CORPAC 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 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. CONCLUSIÓN**

32. De conformidad con la evaluación realizada al proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios, presentado por la entidad prestadora CORPAC S.A., esta Gerencia es de la opinión de otorgar opinión favorable al documento remitido.

**VI. RECOMEDACION**

33. Por la consideración antes anotada, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe el Proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la entidad prestadora CORPAC S.A..

Atentamente,

  
**ÓSCAR HERRERA BENAVIDES**  
Jefe de Aeropuertos

  
**DANILO CAMPOS FLORES**  
Supervisor Económico Financiero I

DCampos/gsg  
REG-SAL-GS-25546  
H.R.: 25361

# RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de noviembre de 2011

ENTIDAD PRESTADORA : CORPAC S.A.  
MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos

## VISTOS:

El Informe Nº 2512-2011-GS-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 18 de noviembre de 2011, conteniendo la evaluación del Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la entidad prestadora CORPAC S.A., así como el proyecto de Resolución de aprobación del referido Reglamento.

## 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 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 de OSITRAN y su Reglamento;

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

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

Que, mediante Carta MTC/CORPAC S.A. GG-1133-2011/13 de fecha de recepción 23 de septiembre de 2011, la Entidad Prestadora CORPAC S.A. alcanzó para su aprobación un proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante el Carta N° 4646-2011-GS-OSITRAN de fecha 04 de noviembre de 2011, se le hizo llegar a la entidad prestadora CORPAC las observaciones al proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Supervisión N°035-2011-GS/ OSITRAN de fecha 11 de noviembre de 2011, 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, con fecha 16 de noviembre de 2011, la entidad prestadora CORPAC S.A. mediante Carta MTC/CORPAC S.A. GG-1398-2011/13, la entidad prestadora remitió el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN;

Que, mediante el Informe N° 2512-2011-GS-OSITRAN, de fecha 18 de noviembre de 2011, la Gerencia de Supervisión, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Entidad Prestadora; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación, del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la entidad prestadora CORPAC S.A.;

**POR LO EXPUESTO** y en base al análisis contenido en el Informe N° 2512-2011-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°. 009-2009-CD-OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° XXX-2011-CD de fecha xx de noviembre de 2011;



**SE RESUELVE:**

**Artículo.1.** Aprobar el proyecto de adecuación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios CORPAC S.A.”, en base al Informe N° 2512-2011-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

**Artículo.2.** Autorizar la publicación de la presente Resolución y la adecuación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A.”, en el Diario Oficial “El Peruano” y en la página Web de OSITRAN ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

**Artículo.3.** Disponer que la entidad prestadora CORPAC S.A., difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos en su página web, desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano. El Reglamento aprobado entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

**Artículo.4.** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2512-2011-GS-OSITRAN a la entidad prestadora CORPAC S.A.

**Artículo.5.** Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN del Reglamento aprobado.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

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

Reg. Sal PD:

